

การศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
ของผู้ให้คำปรึกษา ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวกัลยาณี แทนประสาน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2545

ลิขสิทธิ์ของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

361.323

ก 412ก

ร.3

การศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ของผู้ให้คำปรึกษา ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวกัลยาณี แทนประสาน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2545

1

h 148457

22 ก.ค. 2545

กัลยาณี แทนประสาน.(2545). การศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษา ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษา ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545 จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถามปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จำนวน 540 คน มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากที่สุด ภาวรองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านวัตถุตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่นๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

2. วิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในการศึกษานี้ เป็นดังนี้

2.1 ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีการใช้คำถามเพื่อการสัมภาษณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การใช้คำถามปลายเปิด การใช้คำถามปลายปิด และการใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจง

2.2 วิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้เพื่อทำความเข้าใจในปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา คือ การฟัง การสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ

2.3 ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จะคำนึงถึงจรรยาบรรณ ในการให้คำปรึกษา และ ประเด็นปัญหาในแง่กฎหมาย

A STUDY OF TELEPHONE CONTACT CLIENTS' PROBLEMS AND
COUNSELORS' TELEPHONE COUNSELING INTERVENTIONS OF
TELEPHONE COUNSELING CENTERS IN BANGKOK.

AN ABSTRACT
BY
MISS KANLAYANEE TANPARSARN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
At Srinakharinwirot University
May 2002

Kanlayanee Tanparsurn. (2002). *A Study of Telephone Contact Clients' Problems and Counselors' Telephone Counseling Interventions of Telephone Counseling Centers in Bangkok*. Master Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Prof. Dr. Pongpan Kirdpitak .

The purpose of this research was to study telephone contact clients' problems and counselors' telephone counseling interventions of Telephone Counseling Centers in Bangkok. The subjects of 60 telephone counselors of Telephone Counseling Center at Public Welfare Department and The Samaritans for 1 February to 20 March 2002. The research instrument was the telephone contact clients' problems and counselors' telephone counseling interventions Questionnaires. The data were analyzed by Frequency distribution and Percentage.

The results of the study were as follows :

1. The 540 telephone contact clients' relationship difficulties, psychological difficulties, family Problem concerns and material difficulties were classified in the first, second, third and fourth position.

2. The counseling intervention strategies in this study were as follows :

- 2.1 Different types of question used in the hot line counseling interviewing, these included open-ended questions, closed questions and focused questions.

- 2.2 The counselors' techniques for communicating understanding to clients were listening, clarification, paraphrasing, reflection of feeling, and summarization.

- 2.3 Ethical and legal issues in hot line interviewing were concerns.

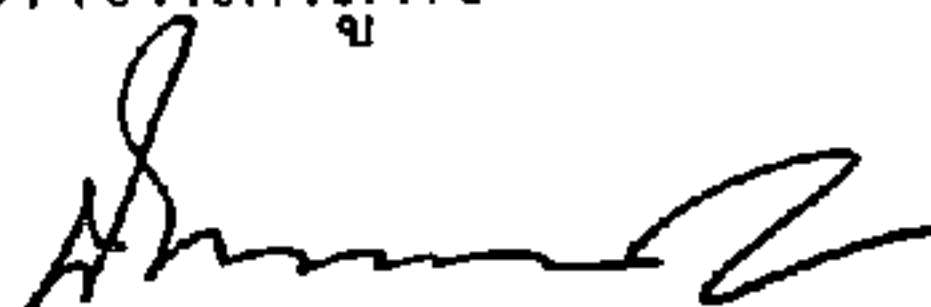
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ของปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



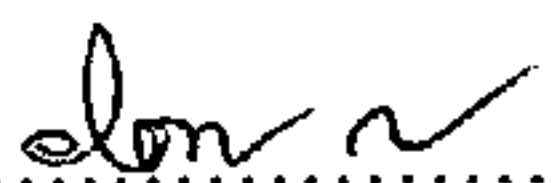
(ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบ



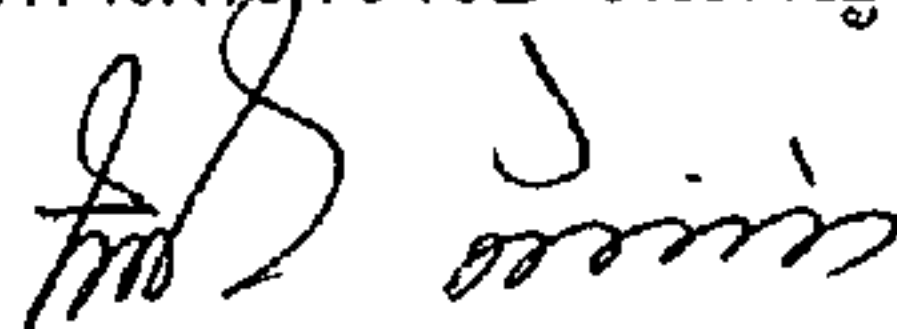
ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)



กรรมการ

(อาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การ
ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จิตรสุกุล)

วันที่ 10 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากความกรุณาของ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเมตตา นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนเสร็จเรียบร้อย สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร ที่กรุณาให้คำแนะนำ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเป็นกรรมการสอบ สารนิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ไพศาล อันประเสริฐ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และเอื้ออาทรแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ และคุณเวณิกา เศรษฐบุตร ผู้อำนวยการสมาคมสมาพันธ์ รวมทั้งคุณสุรศักดิ์ ถันขพรศิริ นักสังคมสงเคราะห์ 6 กองบริการชุมชน กรมประชาสัมพันธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณผู้ให้คำปรึกษาทาง โทรศัพท์ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนวทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ความห่วงใย และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้กับบิดา มารดา และ บุรพคณาจารย์ทั้งหลาย ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาท วิทยาการความรู้ให้กับผู้วิจัย มาตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

กัลยาณี แทนประสาน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	8
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	8
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	37
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
บทย่อ	70
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	70
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	71
การอภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	89
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	93
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	101

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 หน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	6
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	9
3 หมายเลขของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ทำการให้คำปรึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545	41
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ เพศ เวลาที่ได้รับคำปรึกษา และปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา	48
5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหา ของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	51
6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตาม เพศ	55
7 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	57
8 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จากสมาคมสมาพันธ์ฯ จำแนกตามเพศ	58
9 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามเวลาที่ได้รับบริการให้คำปรึกษา	59
10 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเวลาที่ได้รับบริการให้คำปรึกษา	61
11 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จากสมาคมสมาพันธ์ฯ จำแนกตามเวลาที่ได้รับบริการให้คำปรึกษา	63
12 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการให้คำปรึกษาของ ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	65
13 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการให้คำปรึกษาของ ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามปัญหา ของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	66

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และยิ่งรวมไปถึงค่านิยมหรือวัฒนธรรม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจากระบบเกษตรกรรม มาเป็นสังคมอุตสาหกรรม รวมทั้งระบบเศรษฐกิจที่ค่อนข้างจำกัดที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดใน การดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องของการทำงานเพื่อดำรงชีวิตและครอบครัว ดังนั้นการที่ปัญหารอบตัวจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของบุคคลจึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำให้เกิดปัญหาในด้านสภาพจิตใจ ซึ่งอาจรุนแรงถึงขั้นเลือกกระทำอัตวินิบาตกรรม (Suicide) หรือการฆ่าตัวตายเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ

กิกแกนไฮม์ (Gigganheim. 1979 : 477) กล่าวว่า การพยายามฆ่าตัวตายคือสัญญาณที่แสดงให้รู้ว่าบุคคลกำลังตกอยู่ในสภาวะท้อแท้สิ้นหวัง ช่วยตนเองไม่ได้จนไม่อาจมีชีวิตอยู่ต่อไป ดังนั้นการพยายาม ฆ่าตัวตายก็เปรียบเสมือนการร้องขอความช่วยเหลือ และในวิกฤติการณ์ที่สุดของชีวิตการพยายามฆ่าตัวตายก็คือการร้องขอชีวิต (Cry for help) นั่นเอง

แนวทางหนึ่งที่สามารถจะช่วยป้องกันการฆ่าตัวตายและลดระดับอารมณ์หรือความรู้สึกกดดันของบุคคลที่ไม่สามารถจะทนทานต่อการแบกรับปัญหานั้นๆได้คือ การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการสาธารณสุขเบื้องต้นที่เหมาะสมกับสังคมในยุคนี้ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเหมาะสมกับผู้รับบริการ ที่ไม่พร้อมจะมาเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการ (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 1) และหน่วยงานที่ให้บริการในรูปแบบนี้มีหลายแห่งเช่น ศูนย์รับปรึกษาปัญหาชีวิตทางโทรศัพท์ของ กรมประชาสงเคราะห์ สมาคมสมาชิกรัฐสภา ศูนย์ฮอตไลน์ โฮปไลน์ เฮลท์ไลน์ แอปปีไลน์ Fact AIDS Help line เป็นต้น

การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ประสบความยุ่งยากใจในการดำเนินชีวิต และขอความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทางด้านจิตวิทยาและการบริการสังคมที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเข้ารับหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ เริ่มต้นตั้งแต่การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การพูดคุยกันด้วยความเข้าใจ ให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ให้ความเป็นเพื่อน มีความเห็นอกเห็นใจ และให้กำลังใจ โดยใช้โทรศัพท์เป็นสื่อสำคัญในการติดต่อสื่อสารกัน (อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย. 2538 : 1)

อุดมศิลป์ ศรีแสงนาม (2541 : 3) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาเพื่อขอรับคำปรึกษา โดยช่วยให้เขาเหล่านั้นซึ่งเป็นผู้ที่กำลังตกอยู่ในสภาวะของความทุกข์ใจได้เรียนรู้เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก รวมถึงปัญหาและสิ่งแวดล้อมของตนเอง จนสามารถยืนหยัดลุกขึ้นต่อสู้กับความยุ่งยากในชีวิตได้ด้วยตนเอง ตามกระบวนการของการพัฒนาความคิดและติดต่อสื่อสารกับตนเอง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะถูกคาดหวังจากผู้ขอรับคำปรึกษาว่าจะสามารถช่วยให้เขา / เธอสามารถผ่านพ้นสภาวะทางจิตใจได้

ในปัจจุบันที่สภาพสังคมไทยเต็มไปด้วยความสับสนวุ่นวายซึ่งเกิดจากการพัฒนาตามแนววิถีทางเทคโนโลยีของโลกตะวันตกซึ่งมีความเหมาะสมบ้างไม่เหมาะสมบ้าง ดังนั้นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นจึงมีทั้งปัญหาทางการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (สุพิศรา สุภาพ. 2539 : 11) เนื่องจากคนเรามีความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องของร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (Feldman. 1996 : 8) ดังนั้นปัญหาของบุคคลจึงเหมือนและแตกต่างกันออกไปมากน้อยตามแต่สถานการณ์ที่จะมากระทบ ความเครียดจากการงาน สภาพสังคมปัจจุบันทำให้คนเกิดโรคจิต โรคประสาท และเป็นสาเหตุให้ถึงแก่ชีวิตมากขึ้นทุกวัน (กระทรวงสาธารณสุข. 2539 : 17) นอกจากนี้ วลัยภา เล็กวัฒนานนท์ (2539 : 1-2) กล่าวว่า ปัญหาที่เกิดจากสภาพความยากจน การขาดแคลนการศึกษา และความเสื่อมของศีลธรรม ความไม่สมดุลของผู้สำเร็จการศึกษากับอัตราการจ้างงาน บริการสาธารณสุขปโภคที่ไม่ได้มาตรฐานและไม่พอเพียง ปัญหาการมั่วกามารมณ์ โสเภณีและโรคเอดส์ ตลอดจนสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นพิษต่างๆเหล่านี้ ล้วนเป็นต้นเหตุของความเสื่อมโทรมของสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลในสังคม

ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีความเกี่ยวข้องกันและมีผลกระทบต่อบุคคลแต่ละคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บางปัญหาเป็นปัญหาที่มีผลกระทบมาจากระบบโครงสร้างและสิ่งแวดล้อมของสังคม เช่น ปัญหาการศึกษา ปัญหาการว่างงาน ปัญหาการเงิน ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ปัญหาการจราจร ปัญหาโสเภณี ปัญหาโรคเอดส์ เป็นต้น (Scarpini. 1977 : 13) ปัญหาบางอย่างเป็นปัญหาที่มีผลกระทบสืบเนื่องมาจากความสับสนวุ่นวายในแต่ละส่วนของสังคม และมีผลกระทบทางจิตวิทยาต่อบุคคลและกลุ่มย่อยๆของตน เช่น ปัญหาบุคลิกภาพขัดแย้ง ปัญหาครอบครัว ปัญหาการงาน ปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่เหมาะสม ปัญหาคู่สมรส ปัญหากฎหมาย ปัญหาสุขภาพกาย ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ปัญหาเพศและความเบี่ยงเบนทางเพศ ปัญหายาเสพติด ปัญหาการข่มขืน ปัญหาการทำแท้ง (อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์กรินชัย. 2538 : 258-259) และหากปัญหาเหล่านั้นก่อให้เกิดภาวะกดดันที่รุนแรงจน

บุคคลทนนไม่ได้ อาจทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำอัตวินิบาตกรรม (Merton and Nibset. 1971 : 271)

ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่บุคคลแต่ละบุคคลพบว่า มีปัญหาที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันออกไป บางปัญหาจะเป็นปัญหาด้านวัตถุ ปัญหาด้านร่างกาย หรือปัญหาด้าน จิตใจ (สมาธิตันส์. 2542 : 1) ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของ สมาคมสมาธิตันส์ (สมาธิตันส์. 2543 : 6) ได้แบ่งประเภทของปัญหาที่มีผู้โทรศัพท์เข้ามาขอรับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ออกเป็น 14 ประเภท ได้แก่ ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาวัตถุสิ่งของเงินทอง ปัญหาสุขภาพร่างกาย ปัญหาจิตใจ/โรคจิต ปัญหาของผู้ที่เข้ารับการรักษากับจิตแพทย์ ปัญหาทางเพศ ปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัญหาครอบครัว ปัญหาความเหงา/ความกดดัน ปัญหาการร่วมเพศ ปัญหาการศึกษา/การทำงาน ปัญหาสิ่งเสพติด ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาผู้ที่โทรเพื่อสำเร็จความใคร่

ในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์ฮอทไลน์ (อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย. 2538 : 36 ; อ้างอิงจาก ศูนย์ฮอทไลน์. 2528-2537. ศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพมหานคร. หน้า 24-26) พบว่า ปัญหาของผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาเพื่อขอคำปรึกษามีหลายประเภทด้วยกัน แต่จะมีปัญหาที่พบได้บ่อยและเป็นปัญหาที่โดดเด่นมาก 20 ประเภท ได้แก่ ปัญหาบุคลิกภาพ ขัดแย้ง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ปัญหาครอบครัว ปัญหาการศึกษา ปัญหาความรัก ปัญหาการทำงานและการว่างงาน ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกาย ปัญหาการเงิน ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความเบี่ยงเบนทางเพศ ปัญหาการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์ ปัญหาคู่สมรส ปัญหากฎหมาย ปัญหาอาการทางจิต/ทางประสาท ปัญหาการตั้งครรภ์และการทำแท้ง ปัญหาการร่วมเพศและรักสองเพศ ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพยายามฆ่าตัวตาย ปัญหาการถูกรังแกทางเพศและการข่มขืน ปัญหาผู้พิการ และปัญหาทั่วไป

กรมสุขภาพจิต (2542 : 112) ได้แบ่งประเภทของปัญหาที่มีผู้โทรศัพท์มาขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นทั้งหมด 8 ประเภท ได้แก่ ปัญหาสุรา/ยาเสพติด ปัญหาอารมณ์ซึมเศร้า/สูญเสีย ปัญหาการฆ่าตัวตาย ปัญหาความเครียด/วิตกกังวล ปัญหาโรคทางกายร้ายแรง ปัญหาทางเพศ ปัญหาสุขภาพจิต/พฤติกรรมในวัยต่างๆ และปัญหาครอบครัว ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความต้องการที่จะขอรับคำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาและอีกนัยหนึ่งเพื่อลดสภาวะความกดดันทางอารมณ์อีกด้วย

ศิริบุรณ์ สายโกสุม (2532: 7) กล่าวว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาอาจเสนอปัญหามากกว่าหนึ่งปัญหา แต่อย่างไรก็ตามปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาก็จะประกอบด้วย ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความคิด และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ซึ่งปัญหาล้วนใหญ่โตมักจะเกี่ยวข้องกัน ทำให้ปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

อุดมศิลป์ ศรีแสงนาม (2538 : 3) กล่าวว่า ในการดำเนินงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งอาจได้มาจากทั้งการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ในหลักสูตรต่างๆของการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ซึ่งเป็นการใช้เพียงแต่วจนภาษา (Verbal) ทำให้เราไม่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ถึงความหมายของ อวัจนภาษา (Non verbal) ต่างๆ ที่จะสื่อหรือบ่งบอกให้รู้ถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ได้ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จึงควรที่จะมีความรู้ความเข้าใจ ในวิธีการต่างๆที่จะนำมาใช้ในการให้คำปรึกษา สอดคล้องกับที่กรมสุขภาพจิต (2542 : 17) ได้ระบุไว้ว่า ในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ผู้ให้คำปรึกษาจะได้รับฟังเพียงแต่เสียงของผู้รับบริการ ไม่ได้เห็นกิริยาท่าทางและสีหน้าและในขณะเดียวกันปัญหาของผู้รับบริการแต่ละคนก็มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นที่จะต้องใช้ทั้งทักษะและวิธีการต่างๆในการให้คำปรึกษา ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและสภาพอารมณ์ของผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อให้การบริการปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่ได้รับการอบรมหลักสูตรการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ และได้รับการฝึกฝนการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นระยะเวลาพอสมควร จึงจะได้รับอนุญาตให้สามารถปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆได้

ลักษณะการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ คือ การให้บริการปรึกษาแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาที่โทรศัพท์มาที่หมายเลข 1507 ซึ่งเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ ผู้ให้คำปรึกษาจะทำการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูล และรายละเอียดต่างๆที่ผู้ขอรับคำปรึกษาต้องการทราบ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในกรณีที่ผู้ขอรับคำปรึกษาต้องการขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆที่เป็นบริการของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งมีเวลาในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ตั้งแต่ 08.30น.-24.00น. ของทุกวัน

ลักษณะการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของสมาคมสมาโรคันส์ คือการให้บริการปรึกษาแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาที่โทรศัพท์มาที่หมายเลข 0-2249-9977 ซึ่งเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของสมาคมสมาโรคันส์ กรุงเทพมหานคร ผู้ให้คำปรึกษาจะทำการให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลต่างๆที่ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ต้องการทราบ และในกรณีที่ผู้ขอรับคำปรึกษาต้องการปรึกษา หรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องเฉพาะทางเช่น มีข้อสงสัยทางกฎหมาย หรือต้องการทราบข้อมูลทางการแพทย์ ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะทำการให้ข้อมูลของหน่วยงานหรือหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ผู้ขอรับคำปรึกษาจะสามารถทำการปรึกษาในเรื่องเหล่านั้นได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ขอรับคำปรึกษา ซึ่งมีเวลาในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์คือ วันอาทิตย์ถึงวันพฤหัสบดี เปิดให้บริการตั้งแต่ 12.00น.-22.00น. ในวันศุกร์และวันเสาร์ เปิดให้บริการตั้งแต่ 12.00น.-07.00น.

กรมสุขภาพจิตได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลด้านสาธารณสุข ประจำปี 2537 ซึ่งมีนโยบายให้พัฒนาระบบการบริการทางจิตเวช รวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการทางการแพทย์ กรมสุขภาพจิตจึงกำหนดให้โรงพยาบาลและศูนย์ทุกแห่งในสังกัดกรมสุขภาพจิต เปิดบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ขึ้น โดยบุคลากรหรือผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ต้องเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบ มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์พอสมควร และเคยผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมการให้บริการปรึกษามาก่อน และได้จัดให้มีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้งในเวลาราชการและนอกราชการ รวมทั้งวันเสาร์และวันอาทิตย์

ในปัจจุบันมีหน่วยงานหลายแห่งที่ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้งของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งมีรายละเอียด ดังตาราง

ตาราง 1 หน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

หน่วยงาน	จังหวัด	เวลาให้บริการ	หมายเลขโทรศัพท์
หน่วยงานภาครัฐบาล			
- โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ	กทม.	08.30-16.30น.	0-2437-7061
		นอกเวลาราชการ	0-2437-0200-9
- โรงพยาบาลราชานุกูล	กทม.	08.30-16.30น.	0-2245-4696
- สถาบันจิตวิทยาเด็กและวัยรุ่น	กทม.	08.30-16.30น.	0-2245-7798
- โรงพยาบาลนิติจิตเวช	กทม.	08.30-12.00น.	0-2441-9029
		13.00-16.30น.	0-2441-0084-93
			ต่อ 1305
- โรงพยาบาลยุวประสาท ไวทโยปถัมภ์	สมุทรปราการ	13.00-16.00น.	0-2394-1846
- โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	สุราษฎร์ธานี	08.30-11.30น.	0-7733-1455
- โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	อุบลราชธานี	08.30-16.30น.	0-4531-2550
- โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา	นครราชสีมา	08.30-15.00น.	0-4424-5292
			0-4424-2611
			ต่อ 30
- โรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่น	ขอนแก่น	08.30-16.30น.	0-4322-5103
- โรงพยาบาลจิตเวช นครพนม	นครพนม	08.30-16.30น.	0-4251-3259
- ศูนย์สุขภาพจิตชัยนาท	ชัยนาท	08.30-16.30น.	0-5641-1268
- โรงพยาบาลศรีธัญญา	นนทบุรี	08.30-16.30น.	0-2526-3342
- โรงพยาบาลสวนปรุง	เชียงใหม่	08.30-16.30น.	0-5327-6750
- ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ภาคเหนือ	เชียงใหม่	08.30-16.30น.	0-5389-0245
- โรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์	นครสวรรค์	08.30-16.30น.	0-5634-1218
			ต่อ 123
- ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์	กทม.	08.30-24.00น.	1507

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จังหวัด	เวลาให้บริการ	หมายเลขโทรศัพท์
หน่วยงานภาคเอกชน			
- ศูนย์ฮอทไลน์	กทม.	จันทร์-ศุกร์ 08.30-22.00น. เสาร์-อาทิตย์ 09.00-18.00น.	0-2277-8811 0-2277-7699
- สมาคมสมาไรตันส์	กทม.	อาทิตย์-พฤหัสบดี 12.00-22.00น. ศุกร์ – เสาร์ 12.00-07.00น.	0-2249-9977
- สายด่วนวัยรุ่น	กทม.	08.30-16.00น.	0-2275-6993-4
- ศูนย์แอปปีไลน์ สภาสังคมสงเคราะห์	กทม.	08.30-16.30น.	0-2247-6274-7
- ศูนย์โฮปไลน์	กทม.	08.30-16.30น.	0-2377-0073 0-2375-4955

จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้วิจัย พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะต้องประสบกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษาที่ทั้งเหมือนกัน และแตกต่างกันออกไป ซึ่งในบางครั้งวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำเป็นต้องใช้ทั้งวิธีการและทักษะในการให้คำปรึกษาให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาของผู้รับคำปรึกษา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในการให้คำปรึกษาปัญหาในแต่ละประเภท ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้อาจจะนำมาใช้เป็นแนวทางการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะช่วยให้ทราบถึงปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา ซึ่งถือเป็นปัญหาต่างๆของบุคคลในสังคม และได้ทราบถึงวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อปัญหาในแต่ละประเภท ซึ่งอาจจะนำมาใช้เป็นแนวทางการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่าง ๆต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาจิตันส์ กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาจิตันส์ กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545 จำนวน 60 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	จำนวนของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
1. สมาคมสมาชิกรัตนส์ กรุงเทพมหานคร	30
2. ศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์	30
รวม	60

3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

3.1 ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

3.2 วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายถึง เรื่องราวหรือเหตุการณ์ของผู้รับบริการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือคับข้องใจ จำแนกเป็นปัญหาต่างๆ ดังนี้

1.1 ปัญหาทางด้านวัตถุ ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ที่อยู่อาศัย การเงิน ทรัพย์สิน สิ่งของต่างๆ

1.2 ปัญหาทางด้านร่างกาย ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพกาย ประกอบด้วย ความเจ็บป่วย โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ความพิการ การถูกทำร้ายร่างกาย การช้ำ การตั้งครรภ์และการทำแท้ง

1.3 ปัญหาทางด้านจิตใจ ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ความวิตกกังวล การแยกตัวอยู่ลำพัง ความรู้สึกเหงา กอดตัน ซึมเศร้า อารมณ์เครียด ความโกรธ ความรู้สึกผิด การรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า การสูญเสียเนื่องจากความตาย การถูกทำร้ายจิตใจ และถูกปฏิบัติอย่างสิ้นเชิง

1.4 ปัญหาอาการทางจิต/ทางประสาท ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับ บุคลิกภาพแปรปรวนหรือผิดปกติ ความเบี่ยงเบนทางเพศ การสำเร็จความใคร่ทาง

โทรศัพท์ การพูดจาเรื่องลามก การกลัวโดยไม่มีเหตุผล ย้ำคิดย้ำทำ เพื่อฝัน การสร้างเรื่องราวและตัวละครสมมติ

1.5 ปัญหาทางเพศ ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการมีเพศสัมพันธ์กับคู่สมรส การมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่น รักร่วมเพศ การแต่งตัวแบบเพศตรงข้าม และการถูกข่มขืน

1.6 ปัญหาครอบครัว ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส บิดามารดา สมาชิกในครอบครัว และญาติพี่น้อง

1.7 ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนบ้าน เพื่อน เพื่อนร่วมงาน คนรัก

1.8 ปัญหาด้านการศึกษา และหน้าที่การงาน

1.9 ปัญหาการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์

1.10 ปัญหาการติดสิ่งเสพติด

1.11 ปัญหาอาชญากรรม ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย ประกอบด้วย การลักขโมย การพนัน การค้าประเวณี การทำร้ายร่างกายผู้อื่น และการค้าหรือเสพยาเสพติด

2. วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายถึง แนวทางในการให้ความช่วยเหลือ ที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือลดสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา ได้แก่

2.1 การฟัง เป็นการร่วมรับรู้เรื่องราว ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา โดยฟังทั้งภาษาพูด และน้ำเสียง

2.2 การใช้คำถามปลายปิด เป็นการใช้คำถามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่เป็นความลับของผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้ได้คำตอบที่เฉพาะเจาะจง

2.3 การใช้คำถามปลายเปิด เป็นการใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายความรู้สึก หรือเล่าเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.4 การสะท้อนความรู้สึก เป็นการนำคำหรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์ในขณะนั้น

2.5 การทวนคำหรือข้อความ เป็นการนำคำหรือข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับการอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสทบทวนคำพูดของเขา ทำให้เกิดสติหรือเข้าใจในตนเองมากยิ่งขึ้น

2.6 การเผชิญหน้า เป็นการนำประโยคหรือคำพูดของผู้รับคำปรึกษาที่ขัดแย้งกันมากล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่ง และเชื่อมประโยคที่ขัดแย้งกันด้วยคำว่า “และ” เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เกิดการตระหนักรู้ และเข้าใจตนเองมากขึ้น

2.7 การใช้ความเงียบ เป็นการให้เวลาเพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้สัมผัสตนเอง ได้มีโอกาสคิด ได้รู้ตัว หรือเกิดการเรียนรู้ในระหว่างการใช้ความเงียบ นั้น

2.8 การให้กำลังใจ เป็นการใช้คำพูดในการปลอบโยน ส่งเสริม สนับสนุน เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาพร้อมที่จะต่อสู้กับปัญหาและมีความเชื่อมั่นในการ แก้ไขปัญหานั้นๆ

2.9 การตีความ เป็นการอธิบายความหมายที่อยู่ในคำหรือข้อความที่สับสน ไม่ชัดเจนของผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตน มากขึ้น

2.10 การสรุปความ เป็นการประมวลประเด็นสำคัญต่างๆในระหว่างการให้คำปรึกษาและก่อนยุติการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ขอรับคำปรึกษาออกนอกประเด็น และทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2.11 การให้คำแนะนำ เป็นการเสนอความคิด หรือวิธีการแก้ไขปัญหาแบบ อ้อมๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ขอรับคำปรึกษาคิดแก้ไขปัญหา หรือรับเอาวิธีนั้นไว้ใช้เป็นแนวทาง ในการแก้ไขปัญหา โดยเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเลือกปฏิบัติ ตามคำแนะนำตาม ความพอใจหรือไม่ปฏิบัติตามก็ได้

2.12 การให้ข้อมูล เป็นการให้รายละเอียดที่เป็นจริงและเชื่อถือได้แก่ ผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการเข้าใจปัญหา และใช้ประกอบการตัดสินใจในการ ดำเนินการ แก้ไขปัญหาต่อไป

2.13 การส่งไปรับบริการต่อ เป็นการส่งต่อผู้ขอรับคำปรึกษาไปยัง หน่วยงานอื่นที่มีผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหานั้นเฉพาะด้าน โดยเป็นไปตามความยินยอม ของผู้ขอรับคำปรึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

1.1.1 ความหมายของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

เบิร์คส์ และ สเตฟเฟิลส์ (Burks and Staffire. 1979 : 14) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ว่า หมายถึง สัมพันธภาพอันเป็นวิชาชีพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาที่ผ่านการฝึกฝนอบรมกับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งปกติแล้วสัมพันธภาพแบบนี้จะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่อบุคคล แต่บางครั้งก็เป็นการเกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไป เป็นการช่วยผู้มารับคำปรึกษาให้มองชีวิต และเข้าใจตนเองได้อย่างแจ่มแจ้ง ตลอดจนเรียนรู้ที่จะก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกด้วยทางเลือกและวิธีการที่เหมาะสม

โครว์ และ โครว์ (Crow and Crow. 1962 : 164) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้มารับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งสามารถเลือกหรือตัดสินใจในการดำเนินชีวิต และแก้ปัญหาได้

รอเจอร์ส (Rogers. 1942 : 3) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลหนึ่งต้องการความช่วยเหลือจากอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมต่างๆของเขา

หลุยส์ (คมเพชร จัตรศุภกุล. 2530 : 8 ; อ้างอิงจาก Louis. 1970. *The Psychology of Counseling*. p.10) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ผู้มีปัญหาได้รับการช่วยเหลือให้เกิดความรู้สึกและมีการแสดงพฤติกรรมอย่างสบายใจขึ้น โดยผ่านการปะทะสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือผู้ให้คำปรึกษาซึ่งจะเป็นผู้ให้ข้อมูลและแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ อันจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้มีปัญหาสามารถพัฒนาการแสดงออกทางพฤติกรรมของตนเอง ทำให้สามารถเกี่ยวข้องกับติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 124) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือ ที่แสดงถึงสัมพันธ์ภาพที่ละเอียดอ่อนระหว่างบุคคลสองบุคคล คือผู้มารับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และได้รับการฝึกฝนทั้งในการให้คำปรึกษาและทางจิตวิทยา สามารถให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสบายใจขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆในวิถีทางที่ดีขึ้น และสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม

เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533 : 743) กล่าวถึงการให้คำปรึกษาว่าหมายถึง กระบวนการช่วยเหลือซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ร่วมมือกันเป็นอย่างดี ระหว่างบุคคลอย่างน้อย 2 คน ได้แก่ ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาซึ่งมีคุณสมบัติด้านส่วนตัว และคุณสมบัติทางวิชาชีพที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ประสบปัญหา ต้องการพัฒนา และต้องการความช่วยเหลือเพื่อที่จะได้เข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น มีทักษะ และความสามารถในการตัดสินใจรวมทั้งแก้ปัญหาด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัธยาศัย

อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย (2538 : 1) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Telephone Counseling) หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประสบความยุ่งยากใจในการดำเนินชีวิตและร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทางด้านจิตวิทยาและบริการสังคม เริ่มตั้งแต่ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การพูดคุยกันด้วยความเข้าใจ ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ ให้ความเป็นเพื่อน ให้ความเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้เขาสามารถสัมผัสกับอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นของตนเองได้ โดยใช้โทรศัพท์เป็นสื่อสำคัญในการทำงาน

ทัศนีย์ ดันทวิวงศ์ (2537: 96) กล่าวถึงการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการปรึกษา (Counsellor) และผู้รับบริการปรึกษา (Counsellee) มีการติดต่อสื่อสารกันสองทาง โดยไม่มีการเผชิญหน้า แต่จะใช้เสียงเป็นสื่อทางโทรศัพท์ในการที่ช่วยให้ผู้โทรฯ หรือผู้ที่เผชิญปัญหาได้ระบายความรู้สึก เพื่อช่วยลดความกดดันทางอารมณ์

โดยผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ต้องมีทักษะในการฟัง ตั้งใจฟังด้วยความเห็นใจ แต่ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย หรือมีอารมณ์ร่วมกับผู้รับคำปรึกษา และใช้คำถามที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้ออกถึงความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการจะปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะมีบทบาท เป็นเสมือนกระจกเงาบานหนึ่งที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์มองเห็นถึงปัญหาของตนเอง และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายของการให้คำปรึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับคำปรึกษา และ ผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้จัก และเข้าใจตนเองรวมทั้งสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถที่จะคิดและตัดสินใจเลือกดำเนินชีวิตหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้โทรศัพท์เป็นสื่อสำคัญในการติดต่อพูดคุย

1.1.2 ความเป็นมาของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

บาร์ทเร็ทท์ และ เมเลอร์ (จีรศักดิ์ เล่าศักดิ์กิติโบราณ. 2535 : 25 ; อ้างอิงจาก Bartrett and Malor. 1976. *Counselling by Telephone*.p. 76-82) ได้กล่าวถึงความเป็นมาของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า ในปี ค.ศ.1965 ได้มีการจัดทำเทปโทรศัพท์ในการให้ความรู้ทางการแพทย์แก่กลุ่มแพทย์ โดยจัดให้มีหน่วยบริการพนักงานรับโทรศัพท์คอยอำนวยความสะดวกในการจัดเทปและเปิดเทปให้กลุ่มแพทย์ฟังตามคำขอ

ในแผนกแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน และศูนย์บริการวิทยาศาสตร์สุขภาพในรัฐเมดิสัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการใช้โทรศัพท์ในการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาล ผู้ป่วยที่นอนอยู่บนเตียงสามารถเรียนรู้ปัญหาสุขภาพและการเจ็บป่วยของตนเอง โดยการใช้โทรศัพท์ข้างเตียง และเลือกหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจจากรายการที่มีให้ ใช้เวลาในการฟังแต่ละหัวข้อประมาณ 5 นาที หัวข้อเรื่องที่จัดไว้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ การเจ็บป่วย และเรื่องทั่วไป เช่น เรื่องเกี่ยวกับโรงพยาบาล สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ การบริการต่างๆของโรงพยาบาล และคำแนะนำก่อนกลับบ้านสำหรับคนไข้ ซึ่งจากการประเมินผลพบว่า ผู้ป่วยส่วนมากมีความพึงพอใจในการเรียนรู้รูปแบบนี้ อันจะเป็นการเพิ่มความเข้าใจให้กับผู้มารับบริการ ให้สามารถดูแลสุขภาพ และความเจ็บป่วยของตนเองได้ และยังเป็นการช่วยบรรเทาความวิตกกังวลเกี่ยวกับปัญหาความเจ็บป่วยและเรื่องอื่นๆ และจากเหตุผลดังกล่าวนี้ หน่วยงานต่างๆของรัฐบาลในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงมองเห็นถึงความสำคัญ และประสิทธิภาพของการใช้โทรศัพท์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้สนับสนุนให้ทั้งทางภาครัฐบาลและเอกชน ทำการเปิดให้บริการให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในหลากหลายรูปแบบ

อัมพร รัตนวิทย์ (2533 : 80) ได้กล่าวถึงบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในต่างประเทศว่า มีอยู่ด้วยกันหลายลักษณะและมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น ศูนย์ข้อมูล (Information center) สายฉุกเฉิน (Emergency call) สายผู้หญิง (Women's line) สายชีวิต (Life line) สายด่วน (Hot line) สายวิกฤติ (Crisis line) ความช่วยเหลือกรณีถูกข่มขืน (Rape help) สายเด็ก (Child line) สายวัยรุ่น (Youth line) แนะนำ (Guide line) สายเอชไอวี หรือสายเอดส์ (HIV line / AIDS line) เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีชื่อต่างๆที่ได้ใช้ตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานนั้นๆ

ทัศนีย์ ดันทวิวงศ์ (2537: 95) กล่าวถึงบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในประเทศไทยว่า ได้มีการจัดให้บริการครั้งแรกในปีพ.ศ. 2515 โดยใช้ชื่อว่า ศูนย์บำบัดยาเสพติดสำหรับเยาวชน (Youth Treatment Center) ซึ่งโทรศัพท์ที่ใช้ในการให้คำปรึกษาเรียกว่า สายวิกฤติ (Crisis line) ซึ่งทำการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในช่วงเวลากลางคืน ต่อมาเมื่อกลุ่มอาสาสมัครทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ร่วมกันทำการจัดตั้งองค์กรแห่งที่สองที่ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ขึ้น ชื่อว่า สมาคมสมาชิตันส์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2525 และหลังจากนั้นได้เริ่มมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ศูนย์ฮอทไลน์ และหน่วยงานต่างๆของกรมสุขภาพจิต เป็นต้น

1.1.3 วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

วัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์คือ เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตน มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา ตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างชาญฉลาดและเหมาะสมกับตน ช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และเป็นการร่วมมือกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษาในการวางแผนและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่การดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสม (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 1)

ยอร์ช และ คริสเตียนี (สุนันทา อริยกุลนิมิต. 2542 : 31 ; อ้างอิงจาก George and Cristiani. 1981. *Personnel and Guidance Journal*. p.166-169) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา ดังนี้คือ

1. ช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา
2. ช่วยส่งเสริมความสามารถของผู้ขอรับคำปรึกษาในการตัดสินใจ และวางแผนโครงการในอนาคตได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธภาพกับผู้อื่น
4. ส่งเสริมทักษะของผู้ขอรับคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆในชีวิต

1.1.4 ลักษณะเฉพาะของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากการให้บริการอื่นๆ ดังนี้คือ (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 2)

1. เป็นการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจและสังคม คือ เน้นการแก้ปัญหาในด้านพฤติกรรม ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ ความเชื่อ เพื่อนำไปสู่แนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา
2. เป็นกระบวนการและมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง คือ มีลักษณะที่เป็นขั้นตอนย่อยๆ แต่ละขั้นตอนจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ จังหวะ และโอกาส จึงไม่มีขั้นตอนใดสำคัญที่สุดระหว่างการให้บริการ ขั้นตอนต่างๆอาจไม่เป็นไปตามลำดับ บางขั้นตอนอาจต้องทำซ้ำหลายครั้ง บางขั้นตอนอาจข้ามไปได้ และอาจดำเนินไปหลายรอบจนกว่าจะแก้ไขปัญหาได้จนเป็นที่พอใจ
3. เน้นสัมพันธภาพที่ดี คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขอรับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษากล้าที่จะเปิดเผยตนเอง รับรู้ เข้าใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างมีความหวัง
4. มีหลักการและเทคนิคเฉพาะของการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ คือ หลักของการเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ยอมรับได้ว่าทุกคนเป็นคนดีได้ถ้ามีโอกาส และยอมรับในศักยภาพของมนุษย์ว่ามีความรู้สึกนึกคิดเป็นของตนเอง สามารถตัดสินใจได้เอง เปลี่ยนแปลงตนเองและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองได้ โดยมีการสื่อสารสองทาง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา
5. มีการสื่อสารด้วยทัศนคติที่ดี คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษาให้การยอมรับในตัวผู้ขอรับคำปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยไม่ด่วนตัดสินผู้ขอรับคำปรึกษาจากพฤติกรรมหรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ให้คำปรึกษาทราบมาก่อน
6. ผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษายอมรับในการให้คำปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยไม่ด่วนตัดสินผู้ขอรับคำปรึกษาจากพฤติกรรมหรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ให้คำปรึกษาทราบมาก่อน
7. เน้นปัจจุบัน คือ เน้นสิ่งที่ปรากฏในการให้คำปรึกษาเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาอยู่ในโลกของความเป็นจริงในปัจจุบันและสามารถค้นหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ในปัจจุบัน
8. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัว คือ การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นศาสตร์และศิลป์ แนวทางการแก้ปัญหาจะไม่เหมือนกันในทุกกรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โอกาสและสภาพปัญหานั้นๆ โดยที่ผู้ขอรับคำปรึกษาจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

1.1.5 กระบวนการในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์นั้นเป็นกระบวนการและมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนนั้นอาจเรียงตามลำดับหรือไม่ก็ได้ บางครั้งอาจจะมีการกระทำในขั้นตอนเดิมซ้ำหลายรอบก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งกระบวนการในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ประกอบด้วย (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 3-5)

1. ขั้นตอนของการสร้างสัมพันธภาพ กล่าวคือ การมีสัมพันธภาพในทางบวกมีอิทธิพลต่อการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับคำปรึกษา โดยใช้เทคนิคและทักษะต่างๆเพื่อทำความเข้าใจร่วมกับผู้รับคำปรึกษาในเรื่องของรายละเอียดต่างๆของการให้คำปรึกษา เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย บทบาท เวลา และการรักษาความลับ

การมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษานั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าอกเข้าใจ (Empathy) การมองตนเองในทางบวก และความเป็นธรรมชาติ องค์ประกอบ 3 ประการนี้จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจกัน เคารพกัน และยอมรับในกันและกัน ผู้ให้คำปรึกษาจะเปิดโอกาสให้ผู้รับ คำปรึกษามีความเป็นอิสระในการคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ทำให้การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความเป็นธรรมชาติของการพูดคุย

2. ขั้นตอนของการสำรวจปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่างๆในการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้ความสามารถในการสำรวจปัญหาและความต้องการของตนเอง ซึ่งขั้นตอนนี้จะใช้เวลามากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับพื้นฐาน สติปัญญา ความสามารถและลักษณะนิสัยของผู้ให้คำปรึกษาด้วย ดังนั้นความชำนาญในการใช้ทักษะของผู้ให้คำปรึกษาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง

3. ขั้นตอนของการทำความเข้าใจในปัญหา เป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา และยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเข้าใจถึงความต้องการของตนเอง ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่างๆเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง เพื่อที่จะมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ

4. ขั้นตอนของการวางแผนในการแก้ไขปัญหา คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นกำลังใจให้ผู้รับคำปรึกษาในการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หากผู้รับคำปรึกษาหมดหนทางและคิดไม่ออก ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเสนอแนะแนวทางแก้ไขได้ แต่การตัดสินใจในการเลือกวิธีการแก้ปัญหานั้นจะต้องขึ้นอยู่กับผู้รับคำปรึกษาเอง ผู้ให้คำปรึกษาจะบังคับให้ ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามไม่ได้

5. ขั้นตอนของการยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนหลังจากการให้คำปรึกษาได้ดำเนินตามขั้นตอนต่าง ๆ ในข้างต้นจนบรรลุวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะยุติการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้ โดยการบอกให้ผู้ขอรับคำปรึกษาทราบ และเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้ ทบทวน และสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง ผู้ให้คำปรึกษาอาจช่วยสรุปประเด็นต่าง ๆ จนครบถ้วน พร้อมทั้งพูดย้ำให้กำลังใจแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาก่อนจบการให้คำปรึกษาด้วย ในกรณีที่จำเป็นต้องส่งต่อผู้ขอรับคำปรึกษาเพื่อให้พบกับผู้เชี่ยวชาญในด้านอื่น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทำความเข้าใจกับผู้ขอรับคำปรึกษาอย่างชัดเจนเสียก่อน

1.1.6 แนวทางในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษามีแนวทางปฏิบัติ 3 วิธี คือ การให้คำปรึกษาแบบนำทาง การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง และการให้คำปรึกษาแบบผสม ซึ่งแนวคิดและขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแต่ละวิธีสรุปได้ดังนี้ (คมเพชร ฉัตรศุภกุล. 2529 : 90)

1. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive counseling) เป็นการให้คำปรึกษาที่มุ่งปัญหาของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ และยึดถือตัวผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Counselor centered) ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบนำทางประกอบด้วยขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ (Analysis) คือ การหาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษา โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว การศึกษาความคิด เจตคติ หรืออารมณ์ เป็นต้น เพื่อทำความรู้จักกับผู้รับคำปรึกษา และให้เขารู้จักตนเอง

ขั้นที่ 2 การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การรวบรวม จัดหมวดหมู่ ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ซึ่งจะเป็นการช่วยให้เข้าใจในผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 การวินิจฉัย (Diagnosis) เป็นการค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา โดยแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการจัดไว้เป็นหมวดหมู่ว่าอะไรคือปัญหา ปัญหาเกิดจากสาเหตุใด และพยายามหาวิธีแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 4 การพยากรณ์ (Prognosis) คือ การคาดคะเนล่วงหน้า หรือทำนายผลที่เกิดขึ้นจากการให้คำปรึกษา

ขั้นที่ 5 การให้คำปรึกษา (Counseling) คือกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาร่วมกันหาทางลดหรือขจัดความทุกข์ของผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็น ผู้ชี้แนะ โน้มน้าว หรืออธิบายถึงวิธีการแก้ไขปัญหา

ขั้นที่ 6 การติดตามผล (Follow up) เป็นการรวบรวมผลของการให้ความช่วยเหลือภายหลังจากการให้คำปรึกษายุติลง โดยช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาทราบถึงผลของการให้คำปรึกษาว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

2. การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non-directive counseling) เป็นการให้คำปรึกษาโดยการยึดตัวผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client centered) ซึ่งถือว่าสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาที่อบอุ่น จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นวิธีการในการแก้ปัญหา รู้จักตนเอง และท้ายที่สุดสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ซึ่งขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้รับคำปรึกษาพบกับผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ผู้รับคำปรึกษาอธิบายถึงสถานการณ์ที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ

ขั้นที่ 3 ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้เกิดการแสดงออกอย่างเสรีในด้านของความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับปัญหา พร้อมทั้งยอมรับและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกในทางลบเหล่านั้น โดยไม่ได้ตอบเกี่ยวกับความถูกต้องหรือความผิดที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดออกมา

ขั้นที่ 4 เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้ระบายความรู้สึกออกมาอย่างเต็มที่แล้ว สิ่งที่มาคือการเกิดความรู้สึกและทัศนคติในด้านบวกขึ้นมา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องยอมรับความรู้สึกในทางบวกที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมา

ขั้นที่ 5 ผู้รับคำปรึกษาจะเริ่มการแก้ปัญหาโดยตัวเองในการกระทำในทางบวก ซึ่งผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทในการให้การยอมรับและคอยกระตุ้นเท่านั้น

ขั้นที่ 6 ผู้รับคำปรึกษาจะมีการพัฒนาทางการหยั่งเห็นของตนเองต่อไป การสะสมความเข้าใจต่าง ๆ และการแสดงออกในทางบวกและสมบูรณ์ขึ้น

ขั้นที่ 7 ความรู้สึกในการต้องการพึ่งพาผู้อื่น หรือความต้องการขอความช่วยเหลือของผู้รับคำปรึกษาจะลดลง

3. การให้คำปรึกษาแบบผสม (Eclectic counseling) เป็นการให้คำปรึกษาโดยการนำวิธีการให้คำปรึกษาแบบนำทางและไม่นำทางมาผสมกัน เพื่อความเหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษาและลักษณะของปัญหา ซึ่งการแก้ไขปัญหาควรคำนึงถึงตัวบุคคล และเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ ไม่ควรใช้วิธีหนึ่งวิธีใดกับบุคคลทุกคนในการแก้ปัญหา (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2527 : 19) ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบผสมมีขั้นตอน 5 ขั้นตอน (สุนันทา อริยกุลนิมิต. 2542 : 33 ; อ้างอิงจาก วัชร ทรัพย์มี. 2525. ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา. หน้า 296) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้รับคำปรึกษาระบายความรู้สึกให้ผู้ให้คำปรึกษาฟังและทำความเข้าใจกับความรู้สึกของตน

ขั้นที่ 2 ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ร่วมกันอภิปรายเจตคติของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อปัญหานั้นๆ

ขั้นที่ 3 ผู้รับคำปรึกษาเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาทำการเสนอแนวทางเพิ่มเติม แต่ให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนวทางด้วยตนเอง

ขั้นที่ 4 ผู้ให้คำปรึกษากำหนดงาน (Tasks) บางอย่างให้ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติ

ขั้นที่ 5 ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาอภิปรายร่วมกันถึงวิธีเผชิญปัญหา

1.1.7 ทักษะในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ทักษะในการให้คำปรึกษาเพื่อที่จะนำไปใช้เป็นหลักในกระบวนการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ขอรับคำปรึกษา ซึ่งการใช้ทักษะต่างๆจะช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538 : 52-84) ได้กล่าวถึง ทักษะที่มีความจำเป็นในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ดังนี้

1. ทักษะของการให้เวลา เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาให้เวลาแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาในการระบายอารมณ์ ความคับข้องใจ ซึ่งถือเป็นการลดระดับความตึงเครียดให้ลดน้อยลงจนกระทั่งผู้ขอรับคำปรึกษาอยู่ในสภาวะปกติและมองเห็นปัญหาของตนเอง

2. ทักษะในการฟัง ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำเป็นต้องฟังเสียงทุกประเภทที่เกี่ยวข้องโดยผ่านหูฟังโทรศัพท์เข้ามา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเสียงพูดถึง 90% ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสังเกตทั้งคำพูดและน้ำเสียงของผู้ขอรับคำปรึกษาที่กล่าวออกมาซึ่งสิ่งที่ได้จากการฟังจะเป็นทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษาในขณะนั้น

3. ทักษะในการสร้างสื่อสัมพันธ์ ในการสร้างสื่อสัมพันธ์ที่ดีที่ผู้ให้คำปรึกษาจะมีต่อผู้ขอรับคำปรึกษา ประกอบไปด้วยความคิดที่จะไม่ตัดสินในพฤติกรรมหรือการกระทำของใคร ให้ความหวังโย มีความอดทน แสดงความเคารพต่อผู้ขอรับคำปรึกษา แสดงออกถึงความเข้าใจห่วงใย ทำให้เกิดความไว้วางใจ มีความสุขุมรอบคอบ ละเอียดยละเอียด และมีความสุภาพต่อผู้ขอรับคำปรึกษา

4. ทักษะในการสร้างความคุ้นเคย การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างความคุ้นเคยกับผู้ขอรับคำปรึกษา โดยใช้หลักการดังต่อไปนี้

4.1 ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้เริ่มต้นในการติดต่อสื่อสาร ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้จักเรียนรู้ว่าผู้ขอรับคำปรึกษาคือใคร มาจากไหน ต้องการอะไร และมีปัญหาอย่างไร อย่างกระตือรือร้นและค่อยเป็นค่อยไป

4.2 ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์อย่างชัดเจน เริ่มตั้งแต่การใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน การสร้างความคุ้นเคย การมีมารยาท การรู้จักใช้ คำถาม การเว้นจังหวะของการพูดคุย รวมไปถึงการสร้างความรู้สึกที่ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษา รู้สึกว่ากำลังพูดคุยกับบุคคลที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ จึงจะทำให้การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ผู้ให้คำปรึกษาต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยและได้รับความไว้วางใจจากผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเชื่อมั่นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เขา

5. ทักษะในการแสดงความเห็นอกเห็นใจ เป็นทักษะที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะใช้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้ขอรับคำปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษา รู้สึกว่ามีผู้ที่ เข้าใจและยอมรับเขาในทุกเรื่อง ซึ่งในการแสดงออกซึ่งความเห็นอกเห็นใจนี้แสดงออกได้ทั้งทางคำพูด และน้ำเสียงที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้กับผู้ขอรับคำปรึกษา

6. ทักษะในการสร้างกระบวนการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ขอรับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาจะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับตนเองและสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ ตลอดจนสามารถมองเห็นและเกิดความเข้าใจในบุคคลอื่นด้วย

7. ทักษะในการใช้คำถาม การใช้คำถามจะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้มีการสำรวจในปัญหาของตนเอง ได้คิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ผ่านมาและพยายามค้นหาทางออกของปัญหาได้ด้วยตนเอง และยังมีประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ขอรับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องของข้อมูลและเรื่องราวต่างๆที่มีความจำเป็นในการพูดคุย ในส่วนของการใช้คำถามก็มีทั้งการใช้คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

สิ่งสำคัญที่จะทำให้การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ประสบผลสำเร็จคือ การใช้ทักษะและเทคนิคที่เหมาะสมและถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีทักษะในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่สำคัญ 2 ทักษะ ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 7-10)

1. ทักษะการฟัง เป็นขั้นตอนเริ่มต้นที่สำคัญของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การฟังต้องใช้สมาธิในการติดตามเรื่องราวอย่างใกล้ชิด ตั้งใจฟังเรื่องราวหรือปัญหาที่ผู้ขอรับคำปรึกษาพูดออกมา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของผู้ขอรับคำปรึกษา ในระหว่างการฟังควรมีการตอบรับสั้นๆบ้างเป็นครั้งคราว เช่น ครับ ค่ะ เป็นต้น ซึ่งแนวทางในการฟังที่ดีมีดังนี้ คือ

h 148457

1.1 ฟังอย่างตั้งใจ ขณะฟังต้องพยายามวิเคราะห์ความหมายไปด้วย โดยวิเคราะห์จากเนื้อหา น้ำเสียง จังหวะของความช้าหรือเร็วในการพูดของผู้รับคำปรึกษา

1.2 ไม่ได้แย้ง ไม่แย้งพูด ฟังไปเรื่อย ๆ จนกว่าอีกฝ่ายจะขอความคิดเห็น

1.3 สะกดกลั่นอารมณ์ อย่าแสดงความไม่พอใจ หรือหงุดหงิดต่อคำพูด หรือความคิดของผู้รับคำปรึกษา

1.4 ไม่ควรเจียบเป็นเวลานาน ควรตอบรับบ้าง ถามบ้าง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้คำปรึกษาสนใจและติดตามในสิ่งที่เขาพูด

2. ทักษะการพูด เป็นการตอบโต้กับผู้รับคำปรึกษาในระหว่างการสนทนา ในการพูดน้ำเสียงที่ใช้ควรเป็นธรรมชาติ ไม่ควรดัดเสียงและไม่ใช้เสียงดัง ไม่พูดห้วนจนเกินไป ควรพูดคุยกอย่างเป็นกันเอง ระวังกการใช้คำพูด อย่าใช้คำที่มีความหมายคลุมเครือ การใช้ภาษาต้องคำนึงถึงพื้นฐานของผู้รับคำปรึกษาด้วย หลีกเลี่ยงการพูดที่เป็น การข่มขู่ เสียดสี เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาไม่ยอมรับฟังและไม่อยากเปิดเผยข้อมูลอีก ทักษะต่างๆที่จำเป็นเกี่ยวกับการพูด ได้แก่

2.1 การถาม เป็นทักษะที่ใช้ในการหาข้อมูล จะใช้ในการเริ่มต้นการสัมภาษณ์หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อจะได้รับความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจในสภาพปัญหาของตนเองได้ชัดเจนขึ้น และคำถามที่ดีควรจะเป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ ใคร อะไร ที่ไหน อย่างไร ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ว่า ทำไม เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าถูกจับผิดหรือถูกสอบสวน

2.2 การทวนความ เป็นการพูดซ้ำประโยคหรือข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูดผ่านไป การกล่าวซ้ำอาจทำทั้งประโยค ซ้ำบางส่วนของประโยคหรือซ้ำแบบสรุปความก็ได้ เป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับคำปรึกษา โดยไม่มีการเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจ รับรู้ และเข้าใจในความคิดของตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ว่าคุณให้คำปรึกษาตั้งใจ ฟังอย่างจริงจัง

2.3 การสะท้อนความรู้สึก เป็นทักษะที่คุณให้คำปรึกษาใช้เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับด้านความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจ รับรู้ เข้าใจ และผ่อนคลายความรู้สึกนั้นๆลง ผู้ให้คำปรึกษาจะสังเกตความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาได้จากน้ำเสียง จังหวะการพูด ความดังของเสียง ตลอดจนเนื้อหาที่บอกล่า

2.4 การสรุปความ เป็นการกล่าวสรุป ทบทวนสาระหลาย ๆ ส่วนรวมกัน เพื่อให้เห็นภาพรวมของการสนทนานั้น ทั้งในด้านของประเด็นที่พูดคุยกันและความรู้สึกที่เกิดขึ้น

2.5 การตีความให้กระจ่าง ผู้ให้คำปรึกษาจะทำการใช้เมื่อคำพูดของผู้ขอรับคำปรึกษามีความหมายกำกวม ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องนำเนื้อหาดังกล่าวมาพูดให้ประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น

2.6 การแปลความหมาย เป็นการแปลความหมายเพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของตนเองทั้งในด้านพฤติกรรม ความคิดและความรู้สึก แม้ว่าผู้ขอรับคำปรึกษาจะมีได้เปิดเผยออกมาตรงๆ แต่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถตีความหมายและบอกให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจในตนเองได้อย่างแท้จริง

1.1.8 คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2528 : 11-13) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ในด้านการรับรู้ถึงสภาพทั่วไป ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาควรจะเป็นดังนี้

1.1 มองลึกซึ่งถึงธาตุแท้ของมนุษย์มากกว่าที่จะมองเพียงแค่ส่วนประกอบภายนอก

1.2 รู้จักและเข้าใจในมนุษย์อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งเข้าใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับมนุษย์มักจะมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ซึ่งในการแก้ไขปัญหาบางครั้งใช้เพียงแต่เหตุผล อย่างเดียวไม่ได้ต้องคำนึงถึงอารมณ์และความรู้สึกประกอบกันด้วย

2. ในด้านการยอมรับผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีควรจะ

2.1 มีความเชื่อมั่นว่ามนุษย์มีความสามารถในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้

2.2 มีความไว้วางใจพอสมควรในตัวของผู้อื่นที่มีต่อตัวเขาเองและตัวผู้ให้คำปรึกษา

2.3 ผู้ให้คำปรึกษาควรมีมิตรจิตและเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป

2.4 มองเห็นถึงคุณค่าและความดีงามของมนุษย์

3. ในด้านที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ให้คำปรึกษาเองนั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรจะ

3.1 สามารถร่วมรับรู้ความรู้สึกกับผู้อื่นได้ และสามารถร่วมทุกข์ร่วมสุขกับผู้ขอรับคำปรึกษาได้

3.2 มีความอึดในตนเองพอสมควร หมายถึงยอมรับว่าตนเองมีความเพียงพอ และไม่คิดหาผลประโยชน์จากผู้ขอรับคำปรึกษา

3.3 เป็นผู้ที่มีความยุติธรรม กล้าเปิดเผยตนเอง

3.4 พยายามสนับสนุนเพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีกำลังใจที่จะยืนหยัดได้ด้วยตนเอง และเป็นตัวของตัวเอง

3.5 ในขณะที่ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรมุ่งถึงผลประโยชน์และตัวของผู้อยู่รับคำปรึกษาเป็นหลักสำคัญ

3.6 ผู้ให้คำปรึกษาควรมีใจกว้าง มองโลกอย่างกว้างขวางและเห็นความสำคัญของการให้คำปรึกษา

3.7 ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบดี

3.8 ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีอารมณ์ขัน

3.9 ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถรักษาความลับของผู้อยู่รับคำปรึกษาได้

อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2535 : 7) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไว้ว่า ควรจะเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หนักแน่น มั่นคง และอดทนอย่างสูง มีจิตใจเมตตาต่อผู้อื่น ซึ่งอย่างน้อยที่สุดต้องได้รับการฝึกทักษะขั้นพื้นฐานในหลักสูตรการให้คำปรึกษามาแล้ว โดยผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. มีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี
2. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
3. มีการประยุกต์ใช้เทคนิคในการให้คำปรึกษาแนะนำได้

1.1.9 บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีบทบาทและหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเช่นเดียวกับผู้ให้คำปรึกษาทั่วไป (อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย. 2538 : 20-21 ; อ้างอิงจาก ศูนย์ฮอทไลน์. 2533 – 2537. ศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพมหานคร) ดังนี้

1. ให้เวลาและโอกาสแก่ผู้อยู่รับคำปรึกษาในการพูดระบายอารมณ์ ความท้อแท้ และความคับข้องใจรวมทั้งความทุกข์ยากของเขาและเธอ
2. มีสมาธิในการฟัง จับระดับเสียงที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้อยู่รับคำปรึกษา
3. ให้การยอมรับในการกระทำและพฤติกรรมของผู้อยู่รับคำปรึกษาอย่างที่เขาเป็น
4. ละเว้นจากการตัดสิน วิพากษ์วิจารณ์ หรือประณามการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้อยู่รับคำปรึกษา ไม่ว่าเราจะเห็นชอบด้วยหรือไม่
5. ให้ความเคารพกับผู้อยู่รับคำปรึกษาในฐานะของบุคคลคนหนึ่งที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สามารถดูแลและแก้ไขปัญหาของตนเองได้
6. ขณะรับฟังปัญหาและเรื่องราวของผู้อยู่รับคำปรึกษา ควรใช้ความตั้งใจประกอบความระมัดระวังในการประเมินท่าทีของผู้อยู่รับคำปรึกษาให้ได้ว่า

เขาต้องการเพียงแค่ระบายความรู้สึก หรือต้องการความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษาในระดับไหน

1.1.10 ข้อดีและข้อบกพร่องของบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย (2538 : 13-17) กล่าวถึงข้อดีและข้อบกพร่องของการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ไว้ดังนี้

1.1.10.1 ข้อดีของบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำแนกตามผู้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ข้อดีสำหรับผู้ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นรายบุคคล ได้แก่

1.1 ผู้ขอรับคำปรึกษาไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตนเองว่าเป็นใคร มีผลโดยตรงในเรื่องของการเก็บความลับของผู้ขอรับคำปรึกษา ซึ่งจะช่วยในการลดช่องว่างทางความคิดลง

1.2 ผู้ขอรับคำปรึกษาไม่จำเป็นต้องมาพบผู้ให้คำปรึกษาด้วยตนเอง และมีความสบายใจในการขอรับคำปรึกษามากกว่า

1.3 ผู้ขอรับคำปรึกษาไม่ต้องเสียค่าบริการในการให้คำปรึกษา เพียงแต่เสียเฉพาะค่าโทรศัพท์เท่านั้น

1.4 มีความสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์

1.5 สามารถติดต่อสื่อสารได้จากทุกสถานที่

1.6 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

1.7 สามารถสร้างความเชื่อมั่น และสะดวกใจในการพูดคุยได้มากกว่าการให้คำปรึกษาแบบเผชิญหน้า

1.8 สามารถใช้บริการได้ในสภาพร่างกายที่ไม่อำนวยต่อการเดินทาง

2. ความเหมาะสมกับสังคมไทย ได้แก่

2.1 คนไทยมีลักษณะนิสัยไม่กล้าแสดงออก ละมีความกล้าไม่มากพอในการที่จะเปิดเผยปัญหาของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้

2.2 คนจำนวนมากยังกลัวเสียหน้าเมื่อต้องเผชิญหน้ากับนักวิชาชีพ

2.3 หลายคนเกรงว่าเมื่อต้องพบจิตแพทย์แล้ว จะทำให้รู้สึกเหมือนว่า ตนเป็นโรคจิตหรือโรคประสาท

2.4 เป็นวิธีการป้องกันการถูกปฏิบัติจากบุคคลที่ไม่ยอมรับในปัญหาส่วนบุคคล

2.5 สามารถใช้บริการได้ในเวลานอกราชการ

2.6 โทรศัพท์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับคำปรึกษา มีใช้อย่างแพร่หลาย

2.7 เหมาะสมสำหรับคนไทยเพราะเป็นบริการที่ไม่คิดมูลค่า เป็นการช่วยเหลือคนยากจนให้ได้รับบริการด้านสุขภาพจิตเช่นเดียวกับคนระดับกลางและสูง

3. ผลกระทบในทางที่ดีต่อประเทศ ได้แก่

3.1 ช่วยในการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้น เป็นสร้างทรัพยากรบุคคลโดยการพัฒนาความคิดของบุคคลให้มีคุณภาพมากขึ้น

3.2 เป็นที่พึ่งอีกทางหนึ่งสำหรับผู้ประสบปัญหาชีวิต ปัญหาครอบครัว และปัญหาอื่นๆ ที่เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างรวดเร็ว

3.3 เป็นการแบ่งเบาภาระทางสังคม เพราะสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง

3.4 ผู้ใช้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์มีทางเลือกมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องใช้บริการของรัฐบาลเท่านั้น

3.5 เป็นการกระตุ้นให้คนไทยหันมาสนใจสุขภาพกายและสุขภาพจิตกันมากยิ่งขึ้น

1.1.10.2 ข้อบกพร่องของการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ มีดังนี้

1. ข้อบกพร่องที่เกิดจากบริการโทรศัพท์ บริการโทรศัพท์ในประเทศไทย ยังคงมีอุปสรรคและปัญหาหลายประการ ได้แก่

1.1 โทรศัพท์ยังไม่แพร่หลายในทุกส่วนของประเทศ และโทรศัพท์สาธารณะยังเป็นข้อจำกัดในการพูดคุย

1.2 บริการของโทรศัพท์ยังไม่ดีเพียงพอบางครั้งมีการตัดสายหรือเสียงรบกวน

1.3 ต้นทุนค่าติดตั้งสูงสำหรับผู้มีรายได้น้อย ซึ่งส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์สาธารณะ

2. ข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการ ได้แก่เหตุผลดังนี้

2.1 คนไทยยังไม่เข้าใจวิธีการเพียงพอ และยังมีติดติดอยู่กับสถาบันครอบครัวหรือเพื่อนผู้ใกล้ชิดมากกว่า

2.2 เมื่อใช้บริการโทรศัพท์ ผู้ขอรับคำปรึกษาจะเกิดความลังเลในการใช้เพราะไม่แน่ใจว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีเวลาเพียงพอกับปัญหาของเขาหรือไม่

2.3 เกิดความไม่แน่ใจว่ากำลังพูดคุยกับใครอยู่ ทำให้มีผลต่อความเชื่อมั่นในการปรึกษา

2.4 ไม่สามารถแสดงท่าทีได้อย่างชัดเจน

2.5 ต้องใช้เวลาในการพูดคุยนานพอสมควรจึงจะได้เนื้อหาทั้งหมด

3. ข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่

3.1 มีความเชื่อว่าจะได้รับข้อมูลจากการพูดคุยน้อย และไม่สามารถเข้าถึงปัญหาได้อย่างลึกซึ้ง เพราะผู้รับคำปรึกษาอาจสร้างเรื่องขึ้นมาเองได้

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถติดตามผลได้มากดังที่ต้องการ

3.3 ผู้ให้คำปรึกษาไม่เห็นกิริยาอาการของผู้รับคำปรึกษา

4. ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากความไม่เหมาะสมกับสังคมไทย ได้แก่

4.1 คนไทยส่วนหนึ่งยังคงมีเวลาว่างมากเกินไป ทำให้ต้องมีบริการอื่นขึ้นมารองรับ

4.2 คนไทยส่วนหนึ่งยังคงยากจนจึงไม่เหมาะสมสำหรับคนในระดับล่าง เพราะไม่เข้าใจในบริการ

4.3 บางครอบครัวยังไม่มีอุปกรณ์โทรศัพท์ เช่น ชุมชนในชนบท จึงสามารถใช้ได้ในเฉพาะสังคมเมือง

4.4 เป็นความสับสนเปลืองกับผู้มีรายได้น้อย

4.5 คนไทยยังไม่กล้าเปิดเผยตนเองกับผู้ที่ไม่รู้จัก

4.6 บุคคลไม่เชื่อว่าการพูดคุยทางโทรศัพท์จะสามารถช่วยในการมองเห็นปัญหาได้ดีกว่าการพูดคุยแบบเผชิญหน้า

4.7 ทำให้คนไทยเคยชินกับการใช้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ตลอดเวลา

ในปัจจุบันมีองค์กรหรือสมาคมที่ให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หลายแห่งด้วยกัน เช่น สมาคมสมาชิคตันส์ ศูนย์ฮอทไลน์ โฮปไลน์ เฮลท์ไลน์ แอปปีไลน์ Fact AIDS Help Line ศูนย์รับปรึกษาปัญหาชีวิตทางโทรศัพท์ของกรมประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และหน่วยงานที่ให้บริการด้านนี้เป็นแห่งแรกในประเทศไทยคือ สมาคมสมาชิคตันส์ ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของ Befrienders Internation (B.I.)

การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ และสมาคมสมาชิคตันส์ เป็นการให้คำปรึกษาดำเนินการโดยใช้เครื่องมือสื่อสารติดต่อกันระหว่างผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา โดยมีวิธีการและขั้นตอนที่คล้ายคลึงกับการให้คำปรึกษาแบบเผชิญหน้า เพียงแต่ผู้มารับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาจะไม่เห็นหน้ากันรวมทั้งทั้งสองฝ่ายก็จะได้ไม่เห็นกิริยาอาการหรือ อวัจนภาษา (Non-verbal) ซึ่งกันและกัน ซึ่งวัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539 : 27) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของสมาคมสมาชิคตันส์เป็นการให้บริการเพื่อเป็นเพื่อนรับฟังและร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาความทุกข์ ความไม่สบายใจ สิ้นหวัง ท้อแท้ หรือเบื่อชีวิตจนคิดอยากฆ่าตัวตาย ผู้รับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์สามารถพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ กับผู้ให้คำปรึกษาได้ทุกเมื่อ และมีอิสระที่จะเลิกติดต่อกับผู้ให้คำปรึกษาได้ทุกเมื่อเช่นกัน

ผู้รับคำปรึกษาจะเปิดเผยชื่อจริงหรือใช้นามแฝง หรือไม่ เปิดเผยตนเองเลยก็ได้ เรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาพูดคุยกับผู้ให้คำปรึกษาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับขององค์กรเสมอ การให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของสมาคมสมาจิตันส์ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538 : 8-11) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์ฮอทไลน์เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 โดยเทคนิคที่นำมาใช้ในการบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นวิธีการเฉพาะของศูนย์ฮอทไลน์ ซึ่งประยุกต์จากประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของ อรอนงค์ อินทรจิตร และมีจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อให้บุคคลที่มีปัญหา รู้จักและเข้าใจในตนเอง รวมทั้งสามารถคิดและตัดสินใจในการจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ได้ด้วยตนเอง

จากที่กล่าวมาเบื้องต้น การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์ฮอทไลน์ และสมาคมสมาจิตันส์ อาจกล่าวได้ว่า เป็นบริการให้คำปรึกษาระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้มารับคำปรึกษา โดยผ่านทางโทรศัพท์และมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจในตนเองและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางในการดำเนินชีวิตด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม และเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองต่อไปได้

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

แฮครอทท์ (Hackworth. 1997 : 4658) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลของการติดต่อให้คำปรึกษาแบบเผชิญหน้าและการติดต่อให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตเพื่อลดอาการซึมเศร้าแก่ผู้ป่วยจิตเวชที่อยู่ในวัยเด็กและวัยรุ่นอายุตั้งแต่ 11 – 17 ปี จำนวน 52 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กและวัยรุ่นอายุตั้งแต่ 11 – 17 ปี ที่กำลังเข้ารับการรักษาทางจิตเวช ผลการศึกษาพบว่า ผลของการให้คำปรึกษาทั้งแบบของการเผชิญหน้าและการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ไม่แตกต่างกัน คือสามารถลดอาการซึมเศร้าของผู้ป่วยจิตเวชได้เหมือนกัน ผลของประสบการณ์และการฝึกฝนในการให้คำปรึกษาของผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการลดระดับอาการซึมเศร้าของผู้ป่วยจิตเวชที่แตกต่างกัน

ริชชี และ เจฟฟรี (Reese and Jeffrey. 2001 : 3857) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ถึงผลของการรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จำนวน 186 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีความวิตกกังวลและมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาเชื่อว่าการให้คำปรึกษา

ทางโทรศัพท์จะสามารถช่วยให้เขาแก้ไขและจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้ และพบว่าเหตุผลสำคัญที่ผู้ขอรับคำปรึกษานิยมใช้การขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ เพราะมีค่าใช้จ่ายน้อย ไม่เสียเวลาในการเดินทาง และมีประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างดี

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

วัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของการให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤติ เป็นกรณีศึกษาของสมาคมสมาพันธ์ โดยทำการศึกษาจากผู้โทรเข้ามาขอรับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำนวน 4,779 ราย ที่โทรเข้ามาช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2537 – เดือนกันยายน 2538 ผลจากการศึกษาพบว่า บริการรับฟังและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีบทบาทในการช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นในสังคม ผลของการให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันออกไปตามความสามารถในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันของผู้ขอรับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา

นรินทร์ กรินชัย (2534) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลการให้บริการของศูนย์ฮอตไลน์ โดยทำการศึกษาจากผู้โทรที่โทรศัพท์เข้ามาขอรับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จากศูนย์ฮอตไลน์ ผลจากการศึกษาพบว่า ภายหลังจากการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในครั้งแรกยุติลง สภาวะความกดดันทางอารมณ์ของผู้ขอรับคำปรึกษามีระดับลดลง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า บริการรับฟังและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการสาธารณสุขเบื้องต้นที่เหมาะสมกับสังคมยุคนี้ รวมทั้งมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาลดความเครียดหรือสภาวะกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในสังคม ซึ่งทักษะและวิธีการในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อการลดสภาวะทางอารมณ์หรือการแก้ไขปัญหของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ประเภทของปัญหาที่มีผู้โทรศัพท์เพื่อขอรับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จากหน่วยงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต มีดังต่อไปนี้ (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 55-107)

ประเภทที่ 1. ปัญหาครอบครัว

เป็นภาวะวิกฤติต่างๆที่เกิดขึ้นต่อบุคคลในครอบครัว ที่มักจะมีผลกระทบต่อกิจกรรมของบุคคลในการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่

- 1.1 ปัญหาการปรับตัวระหว่างสมาชิกในครอบครัว
- 1.2 ปัญหาความเครียด
- 1.3 ปัญหาเศรษฐกิจในครอบครัว
- 1.4 ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคู่สมรส
- 1.5 ปัญหาครอบครัวที่มีสามีหรือภรรยาเป็นหัวหน้าครอบครัวแต่เพียง

ผู้เดียว

- 1.6 ปัญหาครอบครัวที่อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ
- 1.7 ปัญหาแม่สามีกับลูกสะใภ้
- 1.8 ปัญหาญาติพี่น้องของสามีหรือภรรยา
- 1.9 วิธีการเลี้ยงดูลูกให้มีความสุข

ประเภทที่ 2. ปัญหาเด็กก่อนวัยเรียน วัยเรียน และวัยรุ่น

ปัญหาสุขภาพจิตของเด็กก่อนวัยเรียน เด็กที่อยู่ในวัยเรียน และวัยรุ่น มักจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลซึ่งถือเป็นปัญหาหนึ่งที่บิดามารดาและผู้ปกครองต้องให้ความสนใจและหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้นๆ เพื่อมิให้ปัญหาทางพฤติกรรมเหล่านั้นมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลเสียต่อตัวบุคคล ปัญหาเหล่านี้ ได้แก่

- 2.1 ปัญหาเด็กร้องกรี๊ดๆ ดิ้นพรวดๆ
- 2.2 ปัญหาเด็กขี้เกียจ
- 2.3 ปัญหาเด็กขี้ฉ้อฉน
- 2.4 ปัญหาเด็กขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
- 2.5 ปัญหาเด็กก้าวร้าว
- 2.6 ปัญหาเด็กเอาแต่ใจตนเอง
- 2.7 ปัญหาเด็กพูดคำหยาบ
- 2.8 ปัญหาเด็กชอบขโมย
- 2.9 ปัญหาเด็กขาดวินัย
- 2.10 ปัญหาเด็กขาดความรับผิดชอบ
- 2.11 ปัญหาเด็กกลัวการไปโรงเรียน
- 2.12 ปัญหาเด็กสมาธิสั้น
- 2.13 ปัญหาเด็กมีค่านิยมทางวัตถุนิยมสูง
- 2.14 ปัญหาเด็กติดการ์ตูนหรือเกมส์
- 2.15 ปัญหาเด็กถูกรังแก

- 2.16 ปัญหาเด็กขี้อายเก็บตัว
- 2.17 ปัญหาเด็กอิจฉาน้อง
- 2.18 ปัญหาการปรับตัวเข้ากับเพื่อนไม่ได้
- 2.19 ปัญหาการเรียน
- 2.20 ปัญหาความผิดหวังจากการเอนทรานซ์
- 2.21 ปัญหาพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม

ประเภทที่ 3. ปัญหาการติดยา/สารเสพติด และการพนัน

ปัญหาการติดยาเสพติด การติดสุรา หรือการติดการพนันเป็นสาเหตุหนึ่งที่เป็นปัญหาใหญ่ของคนในสังคม การติดยาเสพติด สุราและการพนันเป็นสาเหตุเบื้องต้นที่นำไปสู่การเกิดอาชญากรรม ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวหรือในสังคมอันจะเป็นอันตรายทั้งกับตนเองและกับผู้อื่น

ประเภทที่ 4. ปัญหาทางเพศ

ปัญหาทางเพศเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางเพศ ค่านิยม และทัศนคติที่บุคคลมีต่อเรื่องเพศสัมพันธ์ ได้แก่

- 4.1 ปัญหาการพูดลามกทางโทรศัพท์ (Obscene call)
- 4.2 กรณีที่มีความสุขทางเพศจากการกระทำให้ผู้อื่นได้รับความเจ็บปวด (Sadism)
- 4.3 กรณีที่มีความสุขทางเพศจากการได้รับความเจ็บปวด (Masochism)
- 4.4 ปัญหาการเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ (Impotent)

ประเภทที่ 5. ปัญหาอาการซึมเศร้าและการฆ่าตัวตาย

ปัญหาอาการซึมเศร้าสามารถเกิดได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย ถ้าปล่อยให้อารมณ์เศร้าคงอยู่ต่อเนื่องกันเป็นเวลา 2 ปี ในผู้ใหญ่ และเป็นเวลานานอย่างน้อย 1 ปีในเด็กและวัยรุ่น ก็จะทำให้เกิดความแปรปรวนทางอารมณ์ที่เรียกว่าโรคอารมณ์ซึมเศร้า ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหา การฆ่าตัวตายได้

ประเภทที่ 6. ปัญหาโรคทางจิตเวช

ปัญหาโรคทางจิตเวชคือ ความเจ็บป่วยหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึกของบุคคล ได้แก่

- 6.1 โรคจิต ได้แก่ อาการของความผิดปกติใน 4 ด้าน คือ ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการรับรู้ โดยที่จะไม่อยู่ในโลกของความเป็นจริง ควบคุมตนเองไม่ได้และไม่รู้ว่า ตนเองไม่ปกติ

6.2 โรคประสาท ได้แก่ วิตกกังวล ตกใจง่าย เครียด ใจสั่น หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ หวาดกลัวโดยไม่ทราบสาเหตุ ซึมเศร้า เสียใจเกินกว่าเหตุ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า คิดอยากตายหรือพยายามฆ่าตัวตาย

6.3 โรคลมชัก

6.4 ปัญญาอ่อน เป็นโรคที่เกิดจากความผิดปกติของสติปัญญาทำให้มีระดับเชาวน์ปัญญาดำกว่าปกติ จะมีอาการแสดงออกไม่สมกับวัย มีความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม

ประเภทที่ 7. ปัญหาโรคเอดส์ (AIDS) ได้แก่ ลักษณะอาการของผู้ที่ติดเชื้อ เอชไอวี และจะมีความวิตกกังวลสูง กลัวว่าจะติดเชื้อ กลัวจะถูกตัดขาดจากสังคม รู้สึกสับสน

ปัญหาของผู้ที่ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์จากศูนย์ฮอทไลน์ จำแนกออกได้เป็น ประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย 2538 : 36-49 ; อ้างอิงจาก ศูนย์ฮอทไลน์. 2528-2537)

ประเภทที่ 1. ปัญหาบุคลิกภาพขัดแย้ง (Personality confliction)

ปัญหาบุคลิกภาพเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่พบมากที่สุดจากการให้บริการของ ศูนย์ฮอทไลน์ รายละเอียดของปัญหาที่เรียกว่าเป็นลักษณะของบุคลิกภาพขัดแย้ง ได้แก่

1.1 เพื่อนและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ เพื่อนไม่เข้าใจ เพื่อนไม่รัก

1.2 ความไม่เข้าใจในพ่อแม่/ญาติพี่น้อง

1.3 ปัญหาอันสืบเนื่องมาจากครอบครัว ได้แก่ ผลกระทบจากปัญหาครอบครัวแตกแยก

1.4 การติดต่อสื่อสาร คือ ความบกพร่องระหว่างการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในสังคมไทย ซึ่งเป็นปัญหารากฐานของความสัมพันธ์ในครอบครัว ได้แก่ ความไม่สามารถในการติดต่อสื่อสารสองทาง

1.5 การปรับตัวเข้าหาสิ่งแวดล้อม คือ การปรับตัวทางสังคม ได้แก่ สถานที่ใหม่ งานใหม่ ครอบครัวใหม่ เพื่อนใหม่ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเจริญเติบโต

1.6 บุคลิกภาพ ได้แก่ การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ความสับสนในตนเอง การขาดรูปแบบในการดำเนินชีวิต ความไม่สามารถในการปรับตัว ความเป็นตัวของตัวเอง ความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

1.7 การพัฒนาบุคลิกภาพ ได้แก่ การแต่งกาย การพูด การแสดงออกทั่วไป การปรับสภาวะทางร่างกายของวัยรุ่น การปรับตัวกับเพศตรงข้าม

ประเภทที่ 2. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ (Emotional involvement)

ปัญหาที่ผู้ขอรับคำปรึกษาบอกเล่าให้แก่ผู้ให้คำปรึกษา ในบางครั้งเป็นเรื่องอารมณ์และความรู้สึกที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้สภาพจิตแย่ลงได้ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตและอารมณ์ ได้แก่

2.1 ทางลบ (Negative emotions) ได้แก่ เหมา ว้าเหว่ ท้อแท้สิ้นหวัง สับสน ยุ่งยากใจ ขาดที่พึ่งพิง ตึงเครียด ความวิตกกังวล กระวนกระวาย สูญเสีย การแสดงออกทางอารมณ์สูงมาก

2.2 ความเปลี่ยนแปลงตามปกติ (Emotional variations) ได้แก่ การถูกรบกวนทางอารมณ์ ไม่มั่นใจในตนเอง ความเศร้า ไม่สบอารมณ์ ไม่พอใจ ตื่นเต้น เบื่อหน่าย เครียด กลังโกล้ง ไม่แน่ใจ

2.3 ทางบวกหรือทางที่ดี (Positive emotions) ได้แก่ สนุกสนาน ดีใจ พอใจ ประทับใจ ร่าเริง อึกคัก

ประเภทที่ 3. ปัญหาครอบครัว (Family problems)

ปัญหาครอบครัวเป็นปัญหาที่มีบุคคลเกี่ยวข้องมากกว่าสองฝ่ายขึ้นไป ไม่เพียงแต่สามีหรือภรรยาสองคนเท่านั้น แต่เมื่อลูกหรือบุคคลที่สามเข้ามาเป็นเงื่อนไข ปัญหา ก็จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบไป ซึ่งปัญหาครอบครัว ได้แก่

3.1 ปัญหาเรื่องลูก ได้แก่ ลูกเกเร ลูกดื้อ หนีออกจากบ้าน

3.2 ขาดความรักความอบอุ่น ได้แก่ ครอบครัวแตกแยก

3.3 ปัญหาของพ่อแม่ ได้แก่ พ่อแม่ไม่ลงรอยกัน พ่อแม่แยกทาง หย่าขาด

3.4 ความขัดแย้งในครอบครัว ได้แก่ พี่น้องขัดแย้งกัน การทะเลาะวิวาท ความไม่เข้าใจ

3.5 บุคคลที่สามแทรกแซง ได้แก่ เขย/สะใภ้ ญาติพี่น้อง/ผู้อาศัย เพื่อน / เพื่อนบ้าน พ่อแม่ใหม่

ประเภทที่ 4. ปัญหาการศึกษา (Educational problems) ได้แก่

4.1 ข้อมูลทางวิชาการ ได้แก่ การศึกษาต่อและโอกาสในการทำงาน

4.2 ความขัดแย้งทางการศึกษา ได้แก่ การปรับตัวเข้าหาสถานศึกษา ไม่ชอบวิชาที่เรียน ไม่ชอบสถานศึกษา ไม่ชอบอาจารย์ ท้อแท้ในวิชาที่เรียน

4.3 สอบเข้าสถาบันการศึกษาไม่ได้ ได้แก่ การสอบเข้ามหาวิทยาลัย

4.4 ประสบปัญหาในสถาบันการศึกษา ได้แก่ เรียนไม่รู้เรื่องหรือไม่เข้าใจ ขัดแย้งกับอาจารย์ผู้สอน

ประเภทที่ 5. ปัญหาความรัก (Love problems)

ปัญหาความรักส่วนใหญ่จะเป็นวัยรุ่นที่มาปรึกษาซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติของการพัฒนาในช่วงชีวิตมนุษย์ รายละเอียดที่มีผู้มาปรึกษา ได้แก่

13.2 ความเปื่อยเน่าทางเพศ ได้แก่ พยายามสำเร็จความใคร่ทาง
โทรศัพท์ สำเร็จความใคร่ด้วยคำพูด พุดจาหยาบโลน

13.3 อาการทางประสาท ได้แก่ ความวิตกกังวล โรคกลัว อาการย้ำคิด
ย้ำทำ

13.4 อาการทางจิต ได้แก่ เพ้อฝันสร้างเรื่องราว ตัวละครสมมติ
ปัสสาวะรด ที่นอน

ประเภทที่ 14. การตั้งครรภ์และการทำแท้ง (Abortion and pregnancy)
ได้แก่

14.1 การตั้งครรภ์และการทำแท้ง ได้แก่ สถานพยาบาล การดูแล
ตนเอง

14.2 สภาวะทางอารมณ์ ได้แก่ สับสน ไม่แน่ใจ ตกใจ

ประเภทที่ 15. รักร่วมเพศและรักสองเพศ (Homosexuality and
Bisexuality) ได้แก่

15.1 รักร่วมเพศ ได้แก่ เกย์ กระเทย เลสเบี้ยน ทอม ดี

15.2 ทักษะติดต่อเรื่องเพศ ได้แก่ เอกลักษณะทางเพศ ทักษะติดต่อทางลบ
ต่อเกย์ ต้องการข้อมูล ไม่แน่ใจในเอกลักษณะทางเพศของตน

15.3 ข้อมูลในการดำเนินชีวิต ได้แก่ ข้อมูลเรื่องเพศศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ประเภทที่ 16. ปัญหายาเสพติด (Drug addiction) ได้แก่

16.1 ยาเสพติดให้โทษ หมายถึงการที่ผู้ขอรับบริการต้องการข้อมูล
เกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษชนิดต่างๆ ได้แก่ ฝิ่น กัญชา ผงขาว หรือเฮโรอีน ทินเนอร์/
กาวหรือ สารระเหย หรือยาเสพติดประเภทอื่นๆ สุรา บุหรี่ และยาประเภทอื่นๆ

16.2 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ รายละเอียดของยาเสพติด สถานพยาบาล
วิธีบำบัดรักษา

ประเภทที่ 17. การพยายามฆ่าตัวตาย (Suicidal attempts) ได้แก่

17.1 การพูดคุยสนทนา ได้แก่ มีความคิดจะฆ่าตัวตาย มีประสบการณ์
การฆ่าตัวตาย

17.2 สัญญาณขอความช่วยเหลือ มีการแสดงสัญญาณการฆ่าตัวตาย
แก่ผู้ให้คำปรึกษา

ประเภทที่ 18. ปัญหาการถูกรังแกทางเพศและการข่มขืน(Sexual
abusement & Rape cases)

8.2 การทำมาหากิน ได้แก่ ความยากจน ปัญหาหนี้สิน

ประเภทที่ 9. ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความเบี่ยงเบนทางเพศ (Sexual behavior and deviation) ได้แก่

9.1 เพศศึกษาและชีวิตศึกษา ได้แก่ ชีวิตคู่และการสร้างครอบครัว การสำเร็จความใคร่ด้วยตนเอง พรหมจรรย์ สำส่อนหรือฟรีเซ็กซ์

9.2 เพศสัมพันธ์ปกติ ได้แก่ อารมณ์ทางเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่น การสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสม

9.3 ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมและรสนิยมในเรื่องเพศ

ประเภทที่ 10. ปัญหาการติดเชื้อเอชไอวี และโรคเอดส์ (HIV / AIDS problems) ได้แก่

10.1 ข้อมูลโรคเอดส์

10.2 สภาพจิตใจทั่วไป ได้แก่ วิตกกังวล ประสาทเอดส์ กลัวเอดส์ อาการทางร่างกาย

10.3 ผู้ติดเชื้อ เอชไอวี / เอดส์

ประเภทที่ 11. ปัญหาคู่สมรส (Marital problems)

ปัญหาคู่สมรสเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคนซึ่งเป็นสามีภรรยา หรือคู่สมรสกัน อาจมีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้องและทำให้เกิดความยุ่งยากในความสัมพันธ์ของทั้งสองคน ได้แก่ การเริ่มต้นชีวิตคู่ ความขัดแย้ง การปรับตัวเข้าหากัน การหย่าร้าง มือที่สาม นิสัย พฤติกรรม อารมณ์และความรู้สึก

ประเภทที่ 12. ปัญหากฎหมาย (Legal problems) ได้แก่

12.1 ต้องการคำปรึกษาแนะนำทางกฎหมาย ได้แก่ กฎหมายพื้นฐาน กฎหมายชาวบ้าน ระเบียบข้าราชการ ข้อมูลทางวิชาการ

12.2 กฎหมายสำหรับผู้หญิงและครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การหย่าร้าง

12.3 การศึกษาวิชากฎหมาย

ประเภทที่ 13. อาการทางจิต / ทางประสาท (Mental illness)

อาการทางจิตทางประสาทเป็นกลุ่มผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตรุนแรงเกินกว่าจะให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องศึกษาลักษณะต่างๆ ตามสมควรเพื่อจัดส่งไปในส่วนที่เหมาะสมกับบุคคลแต่ละบุคคล ซึ่งอาการของความผิดปกติทางจิตที่พบบ่อย ได้แก่

13.1 บุคลิกภาพแปรปรวนหรือบุคลิกภาพผิดปกติ ได้แก่ หวาดระแวง ก้าวร้าว ย้ำคิดย้ำทำ

5.1 ดกหลุมรัก เป็นการเริ่มต้นมีความรักของวัยรุ่น เกี่ยวข้องกับ พัฒนาการและการปรับตัวของวัยรุ่นโดยตรง

5.2 รูปแบบของความรัก ได้แก่ รักของวัยรุ่น รักข้างเดียว รักสามเส้า

5.3 คู่รัก/คู่สัมพันธ์ ได้แก่ รัก-ชอบ รัก-เพศ รัก-หลง

5.4 ความรักไม่สมประสงค์

5.5 ความไม่เข้าใจกัน ระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลที่ขาดความเข้าใจกัน

5.6 อารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ ความหึงหวง อิจฉา เศร้า เสียหาย ผิดหวัง

5.7 ความไม่พร้อม ได้แก่ ความไร้เดียงสา หรือการขาดประสบการณ์ในเรื่องของความรักที่แท้จริง

ประเภทที่ 6. ปัญหาการงานและการว่างงาน (Job & Unemployment)
ได้แก่

6.1 งาน ได้แก่ การว่างงาน ตกงาน ต้องการหางานทำ ต้องการสมัครงาน

6.2 เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ การสัมภาษณ์งาน การเตรียมตัวทำงาน ต้องการหางานใหม่ ต้องการเปลี่ยนงาน การปรับตัวในการทำงาน ไม่ชอบงาน ความเบื่อ งาน หรือเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน

6.3 เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การจ้างงาน ความขัดแย้งในการทำงาน

ประเภทที่ 7. ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกาย (Physical health problems)

ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกายพบว่ามักจะเกิดควบคู่กับปัญหาทางสุขภาพจิตเสมอ ซึ่งปัญหาสุขภาพกายที่พบบ่อย ได้แก่

7.1 แสวงหาสถาบันสุขภาพ ได้แก่ การถามหาที่อยู่ของโรงพยาบาล

7.2 การสอบถามอาการของโรค ได้แก่ อาการผิดปกติในร่างกาย

7.3 ความไม่แน่ใจหรือขาดข้อมูลทางการแพทย์เบื้องต้น ได้แก่ ยา
วิธีการปฐมพยาบาล

7.4 การออกกำลังกายหรืองานอดิเรกเพื่อสุขภาพ ได้แก่ การออกกำลังกาย งานอดิเรก

7.5 การพักผ่อน ได้แก่ วิธีการพักผ่อน การนอนหลับ วิธีคลายเครียด

ประเภทที่ 8. ปัญหาการเงิน (Financial problems) ได้แก่

8.1 ทุนการศึกษาและอาชีพ ได้แก่ แหล่งเงินทุน การทำงาน อาชีพที่เหมาะสม

ปัญหาเกี่ยวกับการถูกระงับทางเพศที่พบมาก ได้แก่ การถูกระงับทางเพศ เริ่มต้นจากการถูกพูดจาล้อเล่น/ใช้คำพูดลามกเรื่องเพศ ถูกกลั่นแกล้ง ถูกคุกคามทางเพศ / ข่มขู่ สิ่งแวดล้อมวัยผู้เยาว์ถูกข่มขู่

ประเภทที่ 19. คนพิการ (Disability)

ปัญหาของผู้พิการซึ่งมักจะโทรศัพท์เพื่อพูดคุยหรือขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ ความเหงา ความต้องการเพื่อน การแสดงความคิดเห็น พูดจาปรับทุกข์

ประเภทที่ 20. ปัญหาอื่นๆ (Other problems) ได้แก่

การเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการแรงงาน เหตุการณ์ทาง การเมือง การเปลี่ยนแปลงรัฐบาล ปัญหาสังคม สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คือ การนำขี้ มูลหรือปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นมาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นการระบายความเครียด ของบรรยากาศทางสังคมให้ดีขึ้น

จากที่กล่าวมาในเบื้องต้นพอจะสรุปได้ว่า ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ คือ เองราวหรือเหตุการณ์ต่างๆที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความเครียด และมีภาวะกดดันทางอารมณ์สูง อันจะทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล ซึ่งแนวทางหนึ่งในการจัดการกับปัญหาเหล่านี้ บุคคลจะเลือกใช้การขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวก และใช้เวลาไม่มากนัก อันจะทำให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาหรือสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรง ส่วนงานวิจัยที่ทำการศึกษาในเนื้อหาที่ใกล้เคียงและเกี่ยวข้องในเรื่องของปัญหาที่ก่อให้เกิดภาวะวิกฤติทางอารมณ์และการให้ความช่วยเหลือด้วยการให้ คำปรึกษา มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

แคปแลน (Caplan.1978 : 82) ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและภาวะวิกฤติทางอารมณ์ว่าเป็นช่วงระยะเวลาที่ความสมดุลทางอารมณ์ถูกรบกวน เกิดความยุ่งยากใจที่ต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลงในชีวิตซึ่งบุคคลจะต้องพยายามหาทางแก้ไขเพื่อคงไว้ซึ่งภาวะสมดุลทางอารมณ์ (Emotional Equilibrium) ซึ่งอาจใช้เวลาแตกต่างกันไปแล้วแต่ความซับซ้อนของตัวปัญหาและถือว่าเป็นช่วงที่อันตราย ซึ่งบุคคลต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ในวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

อากิเลรา และ มิซซิก (Aguilera and Messick. 1982 : 64) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ช่วยในการปรับตัวเพื่อที่บุคคลจะอยู่ได้ในภาวะสมดุลง โดยไม่เกิดภาวะวิกฤติพบว่า นอกจากการที่บุคคลจะต้องใช้วิธีการเผชิญกับปัญหาและใช้กลไกในการปรับตัวที่เหมาะสมแล้ว บุคคลรอบข้าง เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง และบริการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการให้ คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือมีส่วนสำคัญที่จะช่วยป้องกันไม่ไห้บุคคล เข้าสู่วะวิกฤติได้

2.2.2 งานวิจัยในประเทศ

วัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539) ได้ทำการศึกษาการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤติ กรณีศึกษาสมาคมสมาชิคต่นส์ ในระหว่างเดือนตุลาคม 2537 – กันยายน 2538 พบว่า ความรุนแรงของความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการด้วยวิธีการฆ่าตัวตายมีหลายระดับคือ ผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหาแต่ยังไม่ถึงระดับคิดฆ่าตัวตายมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.42 ผู้ใช้บริการที่คิดถึงการฆ่าตัวตายแต่ยังไม่ม่มีแผนแน่นอนคิดเป็น ร้อยละ 17.5 ผู้ใช้บริการที่เคยพยายามฆ่าตัวตายมาแล้วคิดเป็นร้อยละ 9.25 ส่วนผู้ใช้บริการที่คิดและวางแผนในการฆ่าตัวตายไว้เรียบร้อยแล้วมีจำนวน น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.83

ปัญหาของผู้ที่ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของสมาชิคต่นส์ พบว่า อัตราเฉลี่ยของปัญหาที่พบมากที่สุดในช่วงที่ทำการศึกษาคือปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งหมายถึงสัมพันธภาพกับคนรอบข้าง เช่น กับเพื่อน พ่อแม่ พี่น้อง หรือคนรัก มีอัตราสูงที่สุดคือ ร้อยละ 26 ปัญหาด้านจิตใจโรคจิตซึ่งหมายถึงการที่มีความไม่สบายใจกับข้อใจ รู้สึกผิด และปัญหาด้านความเหงาความกดดันมีอัตราเฉลี่ยสูงพอกันคือ ร้อยละ 25.33 และ ร้อยละ 25.25 ปัญหาที่พบบ่อยถึงกันคือปัญหาเรื่องโรคเอดส์ ปัญหาสุขภาพร่างกาย ปัญหาด้านการศึกษาการงาน ปัญหาการเล่าเรื่องบุคคลที่ 3 ปัญหาทางเพศปัญหาด้านวัตถุ สิ่งของ เงินทอง คิดเป็นร้อยละ 4.25, 4.25, 3.33 , 3 , 3 , และร้อยละ 2.82 ตามลำดับ ส่วนปัญหาเรื่องการช้ยาและการตั้งครรรค์โดยไม่ต้องการนั้นมีอัตราต่ำที่สุดคิดเฉลี่ยเพียง ร้อยละ 0.1 และปัญหาที่ไม่พบในช่วงของการเก็บข้อมูลคือ ปัญหาอาชญากรรม

ลักษณะของปัญหาที่สำคัญในการขอรับคำปรึกษาจากสมาคมสมาชิคต่นส์ มีลักษณะของปัญหาใหญ่ๆ 3 ประเด็น คือ ปัญหาเกี่ยวกับด้านจิตใจ โรคจิต สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความเหงาและความกดดัน ปัญหาสุขภาพร่างกาย โรคเอดส์ การเสพสิ่งเสพติด การตั้งครรรค์โดยไม่ต้องการและการช้ยา และปัญหาสุดท้ายคือปัญหาด้านวัตถุ สิ่งของ เงินทอง นอกจากนี้มีปัญห่อื่นๆเช่น ปัญหาทางเพศ อาชญากรรมซึ่งลักษณะของปัญหาที่พบมากที่สุดเ็น 12 เดือนคือ ปัญหาที่เกี่ยวกับด้านจิตใจ อันได้แก่

ปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัญหาด้านจิตใจและโรคจิต ปัญหาด้านความเหงา ความกดดัน ซึ่งลักษณะของปัญหาทั้ง 3 เป็นปัญหาที่มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน อันเป็นการชี้ให้เห็นถึงสภาพปัญหาของคนในสังคมในช่วงเวลานั้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยข้างต้นพบว่า ปัญหาของผู้ที่ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเภท และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นทางออกหนึ่งในการจัดการกับปัญหาที่ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว มีส่วนในการช่วย แก้ไขปัญหา และลดสภาวะของความกดดันทางอารมณ์ในขณะนั้น รวมทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการในด้านสุขภาพจิตของคนในปัจจุบันได้อย่างทันที่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา และวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545 จำนวน 60 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจากผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร ที่ลงตารางเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545 ได้ผู้ให้คำปรึกษาจากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 30 คน และจากสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน รวมทั้งหมด 60 คน

2.2 ผู้วิจัยถามความสมัครใจของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้ง 60 คน และได้รับความร่วมมือในการเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวน 60 คน ซึ่งมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 หมายเลขของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ทำการให้คำปรึกษา ตั้งแต่วันที่
1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545

วันที่ทำการ ให้คำปรึกษา	หมายเลขของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	
	ศูนย์บริการให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์	สมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร
1 กุมภาพันธ์ 2545	1, 2, 3, 4	21, 22, 23, 24, 25
2 กุมภาพันธ์ 2545	5, 6, 7, 8, 12	26, 27, 28, 29, 30
3 กุมภาพันธ์ 2545	1, 9, 11, 13	16, 17, 18, 19, 20
4 กุมภาพันธ์ 2545	14, 15, 17	1, 2, 3, 4, 5,
5 กุมภาพันธ์ 2545	18, 19, 21	6, 7, 8, 9, 10
6 กุมภาพันธ์ 2545	22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15
7 กุมภาพันธ์ 2545	26, 27, 29, 30	16, 17, 18, 19, 20
8 กุมภาพันธ์ 2545	1, 2, 3, 4, 5, 6	21, 22, 23, 24, 25
9 กุมภาพันธ์ 2545	5, 6, 7, 9	26, 27, 28, 29, 30
10 กุมภาพันธ์ 2545	10, 11, 12, 13	21, 22, 23, 24, 25
11 กุมภาพันธ์ 2545	14, 15, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5,
12 กุมภาพันธ์ 2545	1, 18, 19, 20, 21	6, 7, 8, 9, 10
13 กุมภาพันธ์ 2545	4, 22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15
14 กุมภาพันธ์ 2545	26, 27, 28, 29, 30	16, 17, 18, 19, 20
15 กุมภาพันธ์ 2545	1, 2, 3, 4, 5	21, 22, 23, 24, 25
16 กุมภาพันธ์ 2545	6, 7, 8, 9, 15	26, 27, 28, 29, 30
17 กุมภาพันธ์ 2545	10, 11, 12, 13	26, 27, 28, 29, 30
18 กุมภาพันธ์ 2545	2, 14, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5,
19 กุมภาพันธ์ 2545	18, 19, 20, 21	6, 7, 8, 9, 10
20 กุมภาพันธ์ 2545	22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15
21 กุมภาพันธ์ 2545	26, 27, 28, 29, 30	16, 17, 18, 19, 20
22 กุมภาพันธ์ 2545	1, 2, 3, 4, 5	21, 22, 23, 24, 25
23 กุมภาพันธ์ 2545	6, 7, 8, 13	26, 27, 28, 29, 30
24 กุมภาพันธ์ 2545	1, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5

ตาราง 3 (ต่อ)

วันที่ทำการ ให้คำปรึกษา	หมายเลขของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	
	ศูนย์บริการให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์	สมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร
25กุมภาพันธ์ 2545	14, 15, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5
26กุมภาพันธ์ 2545	18, 19, 20, 21	6, 7, 8, 9, 10
27กุมภาพันธ์ 2545	22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15
28กุมภาพันธ์ 2545	26, 27, 28, 29	16, 17, 18, 19, 20
1 มีนาคม 2545	1, 2, 3, 4, 30	21, 22, 23, 24, 25
2 มีนาคม 2545	5, 6, 7, 8, 9	26, 27, 28, 29, 30
3 มีนาคม 2545	10, 11, 12, 13	6, 7, 8, 9, 10
4 มีนาคม 2545	14, 15, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5
5 มีนาคม 2545	18, 19, 20, 21	6, 7, 8, 9, 10
6 มีนาคม 2545	22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15
7 มีนาคม 2545	26, 27, 28, 29	16, 17, 18, 19, 20
8 มีนาคม 2545	1, 2, 3, 4, 5	21, 22, 23, 24, 25
9 มีนาคม 2545	6, 7, 8, 9, 30	26, 27, 28, 29, 30
10 มีนาคม 2545	10, 11, 12, 13	11, 12, 13, 14, 15
11 มีนาคม 2545	14, 15, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5
12 มีนาคม 2545	18, 19, 20, 21	6, 7, 8, 9, 10
13 มีนาคม 2545	22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15
14 มีนาคม 2545	26, 27, 28, 29, 30	16, 17, 18, 19, 20
15 มีนาคม 2545	1, 2, 3, 4, 5	21, 22, 23, 24, 25
16 มีนาคม 2545	6, 7, 8, 9	26, 27, 28, 29, 30
17 มีนาคม 2545	10, 11, 12, 13	16, 17, 18, 19, 20
18 มีนาคม 2545	14, 15, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5
19 มีนาคม 2545	18, 19, 20, 21	6, 7, 8, 9, 10
20 มีนาคม 2545	22, 23, 24, 25	11, 12, 13, 14, 15

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่1. แบบสอบถามปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตอนที่2. แบบสอบถามวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

4.1 ศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

4.2 สร้างแบบสอบถามปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ โดยปรับปรุงจากแบบบันทึกการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต. 2542 : 112-113)

4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร ตรวจสอบให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

4.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของสมาคมสมาจิตันส์ จำนวน 20 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .4043

ตัวอย่างแบบสอบถามปัญหาของผู้รับคำปรึกษาและวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบปัญหาของผู้รับคำปรึกษาและวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งวิธีการในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด เพราะในแต่ละประเภทปัญหาแต่ละคนย่อมปฏิบัติไม่เหมือนกัน ดังนั้นขอให้ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับ สภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติให้มากที่สุด

วิธีการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ประเภทปัญหา

ตอนที่ 2 วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของวิธีการที่ใช้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้รับคำปรึกษาตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติ

เกณฑ์การแปลความหมาย

ในตอนี่ 1 ปัญหาของผู้เข้ารับคำปรึกษา ให้คะแนน 1 คะแนน สำหรับแต่ละปัญหาของผู้เข้ารับคำปรึกษา

ในตอนี่ 2 วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ให้คะแนนวิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้ วิธีละ 1 คะแนน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์และผู้อำนวยการสมาคม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในลำดับต่อไป

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัย แล้วทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 600 ฉบับ ให้แก่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวน 60 คน และเก็บแบบสอบถามคืนทั้งหมด ในวันที่ 21 มีนาคม 2545 ได้แบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 540 ฉบับ

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ก่อนนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences)

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 วิเคราะห์ปัญหาของผู้เข้ารับคำปรึกษา โดยการหาค่าร้อยละ

2.2 ศึกษาวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อปัญหาแต่ละประเภทโดยการหาค่าร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ เพศ เวลาที่ได้รับคำปรึกษา และลักษณะปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา

ตอนที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ และเวลาที่ได้รับคำปรึกษา

ตอนที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่มีต่อปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา จำแนกตามปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ เพศ เวลาที่ได้รับคำปรึกษา และลักษณะปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ เพศ เวลาที่ได้รับคำปรึกษา และปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา

ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	ศูนย์บริการ		สมาคม		รวม	
	ให้คำปรึกษา		สมาชิกรัตน			
	ทางโทรศัพท์		ทางโทรศัพท์			
	กรมประชาสัมพันธ์		กรมประชาสัมพันธ์			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
ต่ำกว่า 20 ปี	53	9.81	20	3.70	73	13.51
21 – 35 ปี	191	35.37	80	14.82	271	50.19
36 – 50 ปี	111	20.56	50	9.26	161	29.82
51 ปีขึ้นไป	29	5.37	6	1.11	35	6.48
รวม	384	71.11	156	28.89	540	100
เพศ						
ชาย	114	21.11	60	11.11	174	32.22
36 – 50 ปี	270	50.00	96	17.78	366	67.78
51 ปีขึ้นไป	384	71.11	156	28.89	540	100
รวม						
เวลาที่ได้รับความปรึกษา						
ต่ำกว่า 20 นาที	200	37.04	61	11.29	261	48.33
21 – 40 นาที	153	28.33	80	14.82	233	43.15
41 นาทีขึ้นไป	31	5.74	15	2.78	46	8.52
รวม	384	71.11	156	28.89	540	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	ศูนย์บริการ ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์		สมาคม สมาพันธ์		รวม	
	กรมประชาสงเคราะห์					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา						
ปัญหาด้านวัตถุ	49	7.32	25	3.73	74	11.05
ปัญหาด้านร่างกาย	45	6.72	24	3.59	69	10.31
ปัญหาด้านจิตใจ	40	5.97	49	7.32	89	13.29
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	23	3.42	10	1.50	33	4.92
ปัญหาทางเพศ	35	5.21	10	1.50	45	6.71
ปัญหาครอบครัว	31	4.63	53	7.91	84	12.54
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	35	5.22	69	10.30	104	15.52
ปัญหาการศึกษา/การงาน	26	3.88	13	1.94	39	5.82
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	28	4.18	14	2.09	42	6.27
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	29	4.33	3	0.45	32	4.78
ปัญหาอาชญากรรม	20	2.98	-	-	20	2.98
ปัญหาอื่นๆ : - กฎหมาย	6	0.89	7	1.04	13	1.93
- ขอรับบริการ						
สงเคราะห์ต่างๆ	17	2.54	0	0	17	2.54
- พยายามฆ่าตัวตาย/ ทำร้ายตัวเอง	6	0.89	3	0.45	9	1.34
รวม	390	58.20	280	41.80	670	100

* ผู้ขอรับคำปรึกษา 1 คน อาจมีปัญหามากกว่า 1 ปัญหา

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่ เป็นผู้ขอรับคำปรึกษาจากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 71.11 และจากสมาคมสมาพันธ์คิดเป็นร้อยละ 28.89 ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี รองลงมา อายุ 36 – 50 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.19, 29.82, 13.51 และ 6.48 ตามลำดับ ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 67.78 ผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 32.22 ซึ่งส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ได้รับคำปรึกษา ต่ำกว่า 20 นาที รองลงมา คือ 21 – 40 นาที และ 41 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.33, 43.15, และ 8.52 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านวัตถุ รองลงมาคือ ปัญหาด้านร่างกาย ปัญหาด้านจิตใจ ส่วนปัญหาทางเพศและปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.32, 6.72, 5.97 และ 5.21 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากสมาคมสมาพันธ์ ส่วนใหญ่คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาครอบครัว ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาด้านวัตถุ คิดเป็นร้อยละ 10.30, 7.91, 7.32 และ 3.73 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ปัญหาโดยรวมของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านวัตถุ คิดเป็นร้อยละ 15.52, 13.29, 12.54 และ 11.05 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหา ของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์	ศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์		สมาคมสมาพันธ์		รวม	
	กรมประชาสงเคราะห์					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ						
- ที่อยู่อาศัย	20	2.99	5	0.75	25	3.74
- การเงิน	23	3.43	13	1.94	36	5.37
- ทรัพย์สินสิ่งของต่างๆ	6	0.90	7	1.04	13	1.94
รวม	49	7.32	25	3.73	74	11.05
ปัญหาด้านร่างกาย						
- ความเจ็บป่วย	16	2.39	8	1.19	24	3.58
- โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	2	0.30	-	-	2	0.30
- ความพิการ	13	1.94	1	0.15	14	2.09
- ถูกทำร้ายร่างกาย	7	1.04	2	0.30	9	1.34
- การใช้ยา	2	0.30	9	1.35	11	1.65
- การตั้งครรภ์ และ ทำแท้ง	5	0.75	4	0.60	9	1.35
รวม	45	6.72	24	3.59	69	10.31
ปัญหาด้านจิตใจ						
- ความวิตกกังวล	15	2.24	10	1.49	25	3.73
- การแยกตัวอยู่ลำพัง	1	0.15	-	-	1	0.15
- เหม่า กดดัน ซึมเศร้า	7	1.04	7	1.04	14	2.08
- อารมณ์เครียด	10	1.49	13	1.94	23	3.43
- ความโกรธ	3	0.45	5	0.75	8	1.20
- ความรู้สึกผิด	2	0.30	4	0.60	6	0.90
- รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	-	-	2	0.30	2	0.30
- การสูญเสียเนื่องจากความตาย	2	0.30	-	-	2	0.30
- การถูกทำร้ายจิตใจ	-	-	6	0.90	6	0.90
- การถูกปฏิเสธ	-	-	2	0.30	2	0.30
รวม	40	5.97	49	7.32	89	13.29

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา ทางโทรศัพท์	ศูนย์บริการ ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์		สมาคม สมาพันธ์		รวม	
	กรมประชาสัมพันธ์		สมาพันธ์			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาอาการทางจิต / ประสาท						
- บุคลิกภาพแปรปรวนหรือผิดปกติ	-	-	1	0.15	1	0.14
- ความเบี่ยงเบนทางเพศ	2	0.30	1	0.15	3	0.45
- สำเร็จความใคร่ทางโทรศัพท์	3	0.45	2	0.30	5	0.75
- พุดเรื่องลามก	2	0.30	-	-	2	0.30
- การกลั้วโดยไม่มีเหตุผล	7	1.04	-	-	7	1.04
- ย้ำคิดย้ำทำ	3	0.45	2	0.30	5	0.75
- เพ้อฝัน สร้างเรื่องราวและตัวละคร สมมติ	6	0.90	4	0.60	10	1.49
รวม	23	3.44	10	1.50	33	4.92
ปัญหาทางเพศ						
- การมีเพศสัมพันธ์กับคู่สมรส	10	1.50	3	0.45	13	1.95
- การมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่น	9	1.32	2	0.30	11	1.62
- รักร่วมเพศ	10	1.50	3	0.45	13	1.95
- การแต่งตัวแบบเพศตรงข้าม	2	0.30	1	0.15	3	0.45
- การถูกข่มขืน	4	0.60	1	0.15	5	0.75
รวม	35	5.22	10	1.50	45	6.72
ปัญหาครอบครัว						
- ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส	15	2.24	23	3.43	38	5.67
- บิดามารดา	5	0.75	7	1.04	12	1.80
- สมาชิกในครอบครัว	8	1.19	15	2.24	23	3.43
- ญาติพี่น้อง	3	0.45	8	1.19	11	1.64
รวม	31	4.63	53	7.90	84	12.54

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา ทางโทรศัพท์	ศูนย์บริการ ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์		สมาคม สมาพันธ์		รวม	
	กรมประชาสงเคราะห์					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น						
- เพื่อนบ้าน	3	0.45	9	1.35	12	1.90
- เพื่อน	5	0.75	15	2.23	20	2.98
- เพื่อนร่วมงาน	17	2.53	17	2.53	34	5.06
- คนรัก	20	2.98	29	4.30	49	7.28
รวม	35	5.21	69	10.31	104	15.52
ปัญหาด้านการศึกษา / หน้าที่การงาน	26	3.88	13	1.94	39	5.82
ปัญหาการติดเชื้อเอชไอวี และโรคเอดส์						
	28	4.18	14	2.09	42	6.27
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	29	4.33	3	0.45	32	4.78
ปัญหาอาชญากรรม						
- การลักขโมย	3	0.45	-	-	3	0.45
- การพนัน	3	0.45	-	-	3	0.45
- การค้าประเวณี	2	0.29	-	-	2	0.29
- การทำร้ายร่างกายผู้อื่น	3	0.45	-	-	3	0.45
- การค้าหรือเสพยาเสพติด	9	1.34	-	-	9	1.34
รวม	20	2.98	-	-	20	2.98
ปัญหาอื่นๆ						
- กฎหมาย	6	0.89	7	1.04	13	1.93
- ขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ	17	2.54	-	-	17	2.54
- พยายามฆ่าตัวตาย / ทำร้ายตัวเอง	6	0.89	3	0.45	9	1.34
รวม	29	4.32	10	1.49	39	5.81
รวม	280	41.79	390	58.21	670	100

จากตาราง 5 พบว่า ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาด้านวัตถุ ส่วนใหญ่คือ การเงิน รองลงมาคือ ที่อยู่อาศัย และ ทรัพย์สินสิ่งของต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 5.37, 3.74 และ 1.94 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาด้านร่างกาย ส่วนใหญ่คือ ความเจ็บป่วย รองลงมาคือ ความพิการ และการใช้ยา คิดเป็นร้อยละ 3.58, 2.09 และ 1.65 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาด้านจิตใจ ส่วนใหญ่คือ ความวิตกกังวล รองลงมาคือ อารมณ์เครียด และความเหงา กดดัน ซึมเศร้า คิดเป็นร้อยละ 3.73, 3.43 และ 2.08 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาอาการทางจิต / ทางประสาท ส่วนใหญ่คือ การเพ้อฝัน สร้างเรื่องราวและตัวละครสมมติ รองลงมาคือ การกลัวโดยไม่มีเหตุผล การย้ำคิดย้ำทำ และการสำเร็จความใคร่ทางโทรศัพท์ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.49, 1.04 และ 0.75 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาทางเพศ ส่วนใหญ่คือ การมีเพศสัมพันธ์กับคู่สมรส และ รักร่วมเพศ รองลงมาคือ การมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่น และ การถูกข่มขืน คิดเป็นร้อยละ 1.95, 1.62 และ 0.75 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาครอบครัว ส่วนใหญ่คือ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส รองลงมาคือ ปัญหากับสมาชิกในครอบครัว และปัญหากับบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 5.67, 3.43 และ 1.80 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนใหญ่คือ ปัญหากับคนรัก รองลงมาคือ ปัญหากับเพื่อนร่วมงาน และปัญหากับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 7.28, 5.06 และ 2.98 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาด้านการศึกษา และหน้าที่การงาน คิดเป็นร้อยละ 5.82

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาการติดเชื้อเอชไอวี และโรคเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 6.27

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาการติดสิ่งเสพติด คิดเป็นร้อยละ 4.78

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาอาชญากรรม ส่วนใหญ่คือ การค้าหรือเสพยาเสพติด รองลงมาคือ การลักขโมย การพนัน การทำร้ายร่างกายผู้อื่น ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน และ การค้าประเวณี คิดเป็นร้อยละ 1.34, 0.45 และ 0.29 ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่เป็นปัญหาด้านอื่นๆ ส่วนใหญ่คือ การขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ รองลงมาคือ กฎหมาย และ การพยายามฆ่าตัวตายหรือทำร้ายตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 2.54, 1.93 และ 1.34 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์
จำแนกตาม เพศ และเวลาที่ได้รับการปรึกษา

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์
จำแนกตาม เพศ

ปัญหา	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ	20	2.99	54	8.06	74	11.05
ปัญหาด้านร่างกาย	21	3.14	48	7.16	69	10.30
ปัญหาด้านจิตใจ	27	4.03	62	9.25	89	13.28
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	18	2.69	15	2.24	33	4.93
ปัญหาทางเพศ	23	3.43	22	3.29	45	6.72
ปัญหาครอบครัว	12	1.79	72	10.75	84	12.54
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	35	5.22	69	10.30	104	15.52
ปัญหาการศึกษา/การทำงาน	12	1.79	27	4.03	39	5.82
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	13	1.94	29	4.32	42	6.26
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	13	1.94	19	2.84	32	4.78
ปัญหาอาชญากรรม	9	1.34	11	1.64	20	2.98
ปัญหาอื่นๆ :						
- กฎหมาย	9	1.34	4	0.60	13	1.94
- ขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ	5	0.75	12	1.79	17	2.54
- พยายามฆ่าตัวตาย/ทำร้ายตัวเอง	4	0.60	5	0.75	9	1.35
รวม	213	31.79	457	68.21	670	100

จากตาราง 6 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เพศชาย ขอรับคำปรึกษาในปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาทางเพศ คิดเป็นร้อยละ 5.22, 4.03, และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เพศหญิง ส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาครอบครัว รองลงมาคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และปัญหาด้านจิตใจ คิดเป็นร้อยละ 10.75, 10.30 และ 9.25 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์
จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ	8	1.20	41	6.12	49	7.32
ปัญหาด้านร่างกาย	14	2.09	31	4.63	45	6.72
ปัญหาด้านจิตใจ	9	1.34	31	4.63	40	5.97
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	12	1.79	11	1.64	23	3.43
ปัญหาทางเพศ	16	2.38	19	2.84	35	5.22
ปัญหาครอบครัว	7	1.05	24	3.59	31	4.64
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	16	2.38	19	2.83	35	5.22
ปัญหาการศึกษา/การงาน	5	0.75	21	3.13	26	3.88
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	6	0.89	22	3.28	28	4.17
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	10	1.49	19	2.83	29	4.32
ปัญหาอาชญากรรม	13	1.94	7	1.05	20	2.99
ปัญหาอื่นๆ						
- กฎหมาย	4	0.60	2	0.30	6	0.90
- ขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ	5	0.75	12	1.79	17	2.54
- พยายามฆ่าตัวตาย/ทำร้ายตัวเอง	2	0.30	4	0.60	6	0.90
รวม	127	18.96	263	39.26	390	58.22

* จากจำนวนปัญหาผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ 670 ปัญหา

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ เพศชาย ส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาทางเพศ และปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านร่างกาย และปัญหาอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 2.38, 2.09 และ 1.94 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ เพศหญิง ส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาด้านวัตถุ รองลงมาคือ ปัญหาด้านร่างกาย และปัญหาด้านจิตใจมีจำนวนเท่ากัน และปัญหาครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 6.12, 4.63 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์
จากสมาคมสมาชิกรัตนัสส์ จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ	12	1.79	13	1.94	25	3.73
ปัญหาด้านร่างกาย	7	1.05	17	2.54	24	3.59
ปัญหาด้านจิตใจ	18	2.68	31	4.63	49	7.31
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	6	0.89	4	0.60	10	1.49
ปัญหาทางเพศ	7	1.05	3	0.44	10	1.49
ปัญหาครอบครัว	5	0.75	48	7.16	53	7.91
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	19	2.83	50	7.46	69	10.29
ปัญหาการศึกษา/การงาน	7	1.05	6	0.89	13	1.94
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	7	1.05	7	1.05	14	2.10
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	3	0.44	-	-	3	0.44
ปัญหาอาชญากรรม	-	-	-	-	-	-
ปัญหาอื่นๆ						
- กฎหมาย	5	0.75	2	0.30	7	1.05
- ขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ	-	-	-	-	-	-
- พยายามฆ่าตัวตาย/ทำร้ายตัวเอง	2	0.30	1	0.14	3	0.44
รวม	98	14.63	182	27.15	280	41.78

* จากจำนวนปัญหาผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ 670 ปัญหา

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากสมาคมสมาชิกรัตนัสส์ เพศชาย ส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาด้านร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 2.83, 2.68 และ 1.79 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากสมาคมสมาชิกรัตนัสส์ เพศหญิง ส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านจิตใจ คิดเป็นร้อยละ 7.46, 7.16 และ 4.63 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามเวลาที่ได้รับการให้คำปรึกษา

ปัญหา	เวลา								รวม	
	ต่ำกว่า 20 นาที				21 – 40 นาที					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ	41	6.12	27	4.02	6	0.90	74	11.04		
ปัญหาด้านร่างกาย	36	5.37	29	4.33	4	0.60	69	10.30		
ปัญหาด้านจิตใจ	29	4.33	47	7.01	13	1.94	89	13.28		
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	12	1.79	16	2.39	5	0.75	33	4.93		
ปัญหาทางเพศ	17	2.54	23	3.43	5	0.75	45	6.72		
ปัญหาครอบครัว	34	5.08	39	5.82	11	1.64	84	12.54		
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	37	5.52	52	7.76	15	2.24	104	15.52		
ปัญหาการศึกษา/การงาน	18	2.69	18	2.69	3	0.44	39	5.82		
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	15	2.24	25	3.73	2	0.30	42	6.27		
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	12	1.79	16	2.39	4	0.60	32	4.78		
ปัญหาอาชญากรรม	8	1.19	9	1.34	3	0.45	20	2.98		
ปัญหาอื่นๆ : - กฎหมาย	9	1.34	4	0.60	0	0.00	13	1.94		
- ขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ	17	2.54	0	0.00	0	0.00	17	2.54		
- พยายามฆ่าตัวตาย / ทำร้ายตนเอง	3	0.45	6	0.89	0	0.00	9	1.34		
รวม	288	42.99	311	46.40	71	10.61	670	100		

จากตาราง 9 พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา ต่ำกว่า 20 นาที คือ ปัญหาด้านวัตถุ รองลงมาคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และปัญหาด้านร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 6.12, 5.52 และ 5.37 ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 21 – 40 นาที ส่วนใหญ่ คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 7.76, 7.01 และ 5.82 ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 41 นาทีขึ้นไปคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 2.24, 1.94 และ 1.64 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่นๆใช้เวลาคิดเป็นร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
กรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเวลาที่ได้รับการให้คำปรึกษา

ปัญหา	เวลา							
	ต่ำกว่า 20 นาที				21 — 40 นาที			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ	26	3.88	17	2.53	26	0.90	49	7.31
ปัญหาด้านร่างกาย	27	4.03	15	2.24	3	0.45	45	6.72
ปัญหาด้านจิตใจ	12	1.79	20	2.98	8	1.19	40	5.96
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	8	1.19	11	1.64	4	0.60	23	3.43
ปัญหาทางเพศ	10	1.50	20	2.98	5	0.74	35	5.22
ปัญหาครอบครัว	14	2.09	13	1.94	4	0.60	31	4.63
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	21	3.13	9	1.34	5	0.74	35	5.21
ปัญหาการศึกษา/การงาน	11	1.64	14	2.08	1	0.15	26	3.88
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	10	1.50	18	2.68	-	-	28	4.18
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	11	1.64	14	2.09	4	0.60	29	4.33
ปัญหาอาชญากรรม	8	1.19	9	1.34	3	0.45	20	2.98
ปัญหาอื่นๆ : - กฎหมาย	4	0.60	2	0.30	-	-	6	0.90
- ขอรับบริการส่งเคราะห์ต่างๆ	17	2.54	-	-	-	-	17	2.54
- พยายามฆ่าตัวตาย / ทำร้ายตนเอง	3	0.45	3	0.45	-	-	6	0.90
รวม	182	27.16	165	24.63	43	6.42	390	58.21

* จากจำนวนปัญหาผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ 670 ปัญหา

จากตาราง 10 พบว่า ส่วนใหญ่ ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จาก ศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสัมพันธ์ ที่ใช้เวลาในการได้รับ คำปรึกษา ต่ำกว่า 20 นาที คือ ปัญหาด้านร่างกาย รองลงมาคือ ปัญหาด้านวัตถุ และ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 4.03, 3.88 และ 3.13 ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 21 - 40 นาที ส่วนใหญ่ คือ ปัญหาด้านจิตใจ และ ปัญหาทางเพศมีจำนวนเท่ากัน รองลงมาคือ ปัญหาการติดเชื้อเอชไอวี และโรคเอดส์ และ ปัญหาด้านวัตถุ คิดเป็นร้อยละ 2.98, 2.68 และ 2.53 ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการ ได้รับคำปรึกษา 41 นาทีขึ้นไปคือ ปัญหาด้านจิตใจ รองลงมาคือ ปัญหาด้านวัตถุ ส่วนปัญหาทางเพศและปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.19, 0.90 และ 0.74 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่นๆใช้เวลาคิดเป็นร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากสมาคมสมาพันธ์
 จำแนกตามเวลาที่ได้รับการให้คำปรึกษา

ปัญหา	เวลา							
	ต่ำกว่า 20 นาที				21 – 40 นาที			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวัตถุ	15	2.24	10	1.49	-	-	25	3.73
ปัญหาด้านร่างกาย	9	1.34	14	2.09	1	0.15	24	3.58
ปัญหาด้านจิตใจ	17	2.54	27	4.03	5	0.75	49	7.32
ปัญหาอาการทางจิต/ประสาท	4	0.60	5	0.75	1	0.15	10	1.50
ปัญหาทางเพศ	7	1.05	3	0.45	-	-	10	1.50
ปัญหาครอบครัว	20	2.98	26	3.88	7	1.05	53	7.91
ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	16	2.39	43	6.42	10	1.50	69	10.31
ปัญหาการศึกษา/การงาน	7	1.05	4	0.60	2	0.29	13	1.94
ปัญหาติดเชื้อ HIV และ AIDS	5	0.75	7	1.04	2	0.29	14	2.09
ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	1	0.15	2	0.30	-	-	30	0.45
ปัญหาอาชญากรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
ปัญหาอื่นๆ : - กฎหมาย	5	0.75	2	0.30	-	-	7	1.05
- ขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
- พยายามฆ่าตัวตาย / ทำร้ายตนเอง	-	-	3	0.45	-	-	3	0.45
รวม	106	15.84	146	21.80	28	4.18	280	41.79

* จากจำนวนปัญหาผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ 670 ปัญหา

จากตาราง 11 พบว่า ส่วนใหญ่ ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์จากสมาคมสมาชิกรัตนส์ ที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา ต่ำกว่า 20 นาที คือ ปัญหาครอบครัว รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.98, 2.54 และ 2.39 ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 21 – 40 นาที ส่วนใหญ่ คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 6.42, 4.03 และ 3.88 ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 41 นาทีขึ้นไปคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รองลงมาคือ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านจิตใจ คิดเป็นร้อยละ 1.50, 1.05 และ 0.75 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอื่นๆ ใช้เวลาคิดเป็นร้อยละใกล้เคียงกัน

ตอนที่3 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ ที่มีต่อปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา จำแนกตามปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์

วิธีการให้คำปรึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การฟัง	659	14.27
การใช้คำถามปลายปิด	227	4.92
การใช้คำถามปลายเปิด	553	11.98
การสะท้อนความรู้สึก	434	9.40
การทวนความ	311	6.73
การเผชิญหน้า	167	3.62
การใช้ความเงียบ	294	6.37
การให้กำลังใจ	408	8.84
การตีความ	204	4.42
การสรุปความ	398	8.62
การให้คำแนะนำ	452	9.79
การให้ข้อมูล	364	7.88
การส่งไปรับบริการต่อ	146	3.16
รวม	4617	100

จากตาราง 12 พบว่า ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ วิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด การให้คำแนะนำ และการสะท้อนความรู้สึก คิดเป็นร้อยละ 14.27, 11.98, 9.79 และ 9.40 ตามลำดับ ส่วนวิธีการให้คำปรึกษาอื่นๆ มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกัน

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวนตามปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

วิธีการให้คำปรึกษา	ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์																	
	ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา			
	จำนวน	ร้อยละ	ด้านวัตถุ	จำนวน	ร้อยละ	ด้านร่างกาย	จำนวน	ร้อยละ	ด้านจิตใจ	จำนวน	ร้อยละ	ทางจิต/ประสาท	จำนวน	ร้อยละ	ทางเพศ	จำนวน	ร้อยละ	ครอบครัว
การฟัง	71	14.26		67	13.62		89	16.83		32	14.61		44	14.10		84	13.84	
การใช้คำถามปลายปิด	28	5.62		29	5.89		8	1.51		8	3.65		18	5.77		27	4.45	
การใช้คำถามปลายเปิด	52	10.44		54	10.98		77	14.56		29	13.24		37	11.86		72	11.86	
การสะท้อนความรู้สึก	37	7.43		43	8.74		73	13.80		25	11.42		21	6.73		72	11.86	
การทวนความ	43	8.63		36	7.32		26	4.91		14	6.39		26	8.33		39	6.42	
การเผชิญหน้า	10	2.01		14	2.84		10	1.89		8	3.65		13	4.16		25	4.12	
การใช้ความเรียบ	17	3.41		17	3.45		60	11.34		23	10.50		14	4.49		52	8.56	
การให้กำลังใจ	30	6.02		37	7.52		72	13.61		23	10.50		16	5.13		67	11.04	
การตีความ	31	6.23		24	4.88		22	4.16		7	3.20		19	6.09		21	3.46	
การสรุปความ	49	9.84		47	9.55		36	6.81		16	7.31		30	9.62		48	7.91	
การให้คำแนะนำ	58	11.65		49	9.96		38	7.18		19	8.68		25	8.01		61	10.05	
การให้ข้อมูล	55	11.05		48	9.76		16	3.02		11	5.02		30	9.62		31	5.11	
การส่งไปรับบริการต่อ	17	3.41		27	5.49		2	0.38		4	1.83		19	6.09		8	1.32	
รวม	498	100		492	100		529	100		219	100		312	100		607	100	

ตาราง 13 (ต่อ)

วิธีการให้คำปรึกษา	ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์									
	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น		ปัญหาการศึกษา		ปัญหา HIV และ AIDS		ปัญหาการติดสิ่งเสพติด		ปัญหาอาชญากรรม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การฟัง	104	13.77	38	12.62	42	14.29	30	12.35	20	11.24
การใช้คำถามปลายปิด	29	3.84	16	5.32	21	7.14	18	7.41	16	8.99
การใช้คำถามปลายเปิด	97	12.85	36	11.96	32	10.89	28	11.52	19	10.68
การสะท้อนความรู้สึก	91	12.05	23	7.64	16	5.44	18	7.41	11	6.18
การทวนความ	49	6.49	23	7.64	18	6.12	12	4.94	11	6.18
การเผชิญหน้า	35	4.63	16	5.32	9	3.06	14	5.76	12	6.74
การใช้ความเจ็บ	72	9.54	13	4.32	11	3.74	5	2.06	8	4.57
การให้กำลังใจ	80	10.60	22	7.31	29	9.86	19	7.82	5	2.81
การตีความ	31	4.11	16	5.32	9	3.06	8	3.29	10	5.62
การสรุปความ	64	8.48	26	8.64	24	8.16	22	9.05	19	10.68
การให้คำแนะนำ	71	9.40	30	9.96	34	11.57	22	9.05	15	8.43
การให้ข้อมูล	28	3.71	31	10.30	34	11.57	29	11.93	19	10.68
การส่งไปรับบริการต่อ	4	0.53	11	3.65	15	5.10	18	7.41	13	7.30
รวม	755	100	301	100	294	100	243	100	178	100

* ในกรให้คำปรึกษาปัญหาเดียวกันอาจใช้วิธีการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกันออกไป

จากตาราง 13 พบว่า ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านวัตถุ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 14.26, 11.65 และ 11.05 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านร่างกาย วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 13.62, 10.98 และ 9.96 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านจิตใจ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก คิดเป็นร้อยละ 16.83, 14.56 และ 13.80 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาอาการทางจิต / ประสาท วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก คิดเป็นร้อยละ 14.61, 13.24 และ 11.4 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาทางเพศ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสรุปความ ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากับ การให้ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 14.10, 11.86 และ 9.62 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาครอบครัว วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากับ การสะท้อนความรู้สึก และการให้กำลังใจ คิดเป็นร้อยละ 13.84, 11.86 และ 11.04 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก คิดเป็นร้อยละ 13.77, 12.85 และ 12.05 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการศึกษา/การงาน วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการให้ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 12.62, 11.96 และ 10.30 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การให้คำแนะนำ ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากับ การให้ข้อมูล และการใช้คำถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 14.29, 11.57 และ 10.89 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการติดสิ่งเสพติด วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การให้ข้อมูล และการใช้คำถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 12.35, 11.93 และ 11.52 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาอาชญากรรม วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับการสรุปความ และการให้ข้อมูล รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายปิด คิดเป็นร้อยละ 11.24, 10.68 และ 8.99 ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาประเภทอื่นๆ ได้แก่ ปัญหากฎหมาย การขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ และการพยายามฆ่าตัวตายหรือทำร้ายตนเอง วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง มากรองลงมาตามลำดับคือ การให้ข้อมูล และการให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 20.11, 16.93 และ 15.87 ตามลำดับ

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545 จำนวน 60 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจากผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ และสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร ที่ลงตารางเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 – 20 มีนาคม 2545 ได้ผู้ให้คำปรึกษาจากศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 30 คน และจากสมาคมสมาพันธ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน รวมทั้งหมด 60 คน

2.2 ผู้วิจัยถามความสมัครใจของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้ง 60 คน และได้รับความร่วมมือในการเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวน 60 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1. แบบสอบถามปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตอนที่ 2. แบบสอบถามวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences)

4.1 ข้อมูลปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี ผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ต่ำกว่า 20 นาที

ผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เพศชาย ส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาทางเพศ ตามลำดับ ผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เพศหญิงส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาในปัญหาครอบครัว รองลงมาคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และปัญหาด้านจิตใจ ตามลำดับ

ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษาดำกว่า 20 นาที ส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านวัตถุ รองลงมาคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และปัญหาด้านร่างกาย ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 21 – 40 นาที ส่วนใหญ่ คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหาครอบครัว ตามลำดับ ปัญหาที่ใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษา 41 นาทีขึ้นไปคือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ และปัญหา ครอบครัว ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาครอบครัว และ ปัญหาด้านวัตถุ ตามลำดับ

2. ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านวัตถุ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูล ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านร่างกาย วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถาม ปลายเปิด และ การให้คำแนะนำ ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านจิตใจ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาอาการทางจิต / ประสาท วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถาม ปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาทางเพศ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสรุปความ ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากับ การให้ข้อมูล ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาครอบครัว วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิดซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับการสะท้อนความรู้สึก และการให้กำลังใจ ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถาม ปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการศึกษา/การงาน วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการให้ข้อมูล ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับการให้ข้อมูล และการใช้คำถามปลายเปิด ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการติดสิ่งเสพติด วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้ข้อมูล และการใช้คำถามปลายเปิด ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาอาชญากรรม วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับการสรุปความ และการให้ข้อมูล รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายปิด ตามลำดับ

ในการให้คำปรึกษาปัญหาประเภทอื่นๆ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้ข้อมูล และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ

วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของ หน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ต่ำกว่า 20 นาที ซึ่งปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันไปตามกลุ่มอายุ และเพศ ส่วนเวลาในการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ แสดงให้เห็นว่า บุคคลในสังคมมีความต้องการในการขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ เพราะการขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการกับปัญหาหรือลดความตึงเครียดทางอารมณ์ เนื่องจากการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ดำเนินไปเพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษา รู้จักและเข้าใจ ตนเอง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นการช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถที่จะคิดและตัดสินใจเลือกดำเนินชีวิต หรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และมีผลโดยตรงในเรื่องของการเก็บความลับและความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539 : 69) ที่พบว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์พึงพอใจในการรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ เนื่องจากมีผู้ช่วยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา มีคน

รับฟัง และสามารถพูดคุยได้ทุกอย่างตามที่ต้องการรวมทั้งไม่เสียค่าบริการ และไม่เสียเวลาในการเดินทาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของอรอนงค์ อินทรจิต และ นรินทร์ กรินชัย (2538 : 27) ที่กล่าวถึงแนวโน้มของผู้ใช้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า ผู้ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังคมไทย ส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 60 - 70 ของผู้ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้งหมด แต่ขัดแย้งในส่วนที่กล่าวถึงอายุของผู้ขอรับค่าบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า ส่วนใหญ่ผู้ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 - 50 ของผู้ขอรับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้งหมด

ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลให้เวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์บางรายที่มีภาวะตึงเครียดทางอารมณ์สูง ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะใช้เวลาในการให้คำปรึกษาจนกว่าความตึงเครียดทางอารมณ์นั้นจะลดลงหรือหายไป สอดคล้องกับ อรอนงค์ อินทรจิต และ นรินทร์ กรินชัย (2538 : 52) ที่กล่าวถึงการให้เวลาแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการระบายอารมณ์ ความคับข้องใจ ซึ่งถือเป็นการลดระดับความตึงเครียดให้ลดน้อยลงจนกระทั่งผู้ขอรับคำปรึกษาอยู่ในสภาวะปกติ และมองเห็นปัญหาของตนเอง

2. วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้เพราะผู้ขอรับคำปรึกษามีปัญหา และมี จุดประสงค์ในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างกัน ซึ่งอรอนงค์ อินทรจิต และ นรินทร์ กรินชัย (2538 : 31 - 33) กล่าวถึงความต้องการของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์บางรายต้องการข้อมูลหรือแนวทาง รวมทั้งคำแนะนำในการแก้ปัญหา แต่บางรายต้องการแสดงความคิดเห็น หรือระบายอารมณ์ ความรู้สึกของตนที่มีอยู่เท่านั้น

ปัญหาลส่วนใหญ่ของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านวัตถุ แสดงให้เห็นว่า บุคคลในสังคมปัจจุบันโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัวอย่างมาก ทั้งนี้เพราะสภาวะทางสังคมในปัจจุบันเต็มไปด้วยการแข่งขันและรีบเร่ง ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งรอบตัว ทั้งในด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น และความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลในครอบครัว รวมทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจในสภาวะสังคมปัจจุบันส่งผลให้บุคคลเกิดภาวะขาดแคลน อันเป็นปัญหาในด้านวัตถุ ทั้งนี้ปัญหาในเรื่อง

สัมพันธภาพหรือวัตถุสิ่งของต่างๆมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคคล ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความเครียด ความรู้สึกกดดัน และความรู้สึกในทางลบ ซึ่งเป็นปัญหาด้านจิตใจของบุคคล ดังที่กรมสุขภาพจิต (2542 : 55 – 60) ได้ระบุถึง ภาวะวิกฤติต่างๆที่เกิดขึ้นต่อบุคคลว่า ภาวะวิกฤติเหล่านั้นมักจะมีผลกระทบต่อศักยภาพของบุคคลในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลรอบตัว และความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลในครอบครัว ซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้นกับตัวบุคคลได้

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539 : 60 – 61) ที่กล่าวถึงปัญหาที่พบมากที่สุดในช่วงของการทำการศึกษาคือ ปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งหมายถึงสัมพันธภาพกับคนรอบข้าง เช่น พ่อแม่ พี่น้อง หรือคนรัก รองลงมาคือปัญหาด้านจิตใจ ซึ่งหมายถึงความเหงา ความกดดัน ความวิตกกังวล และความตึงเครียด รวมทั้งปัญหาด้านร่างกาย ซึ่งหมายถึง ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ปัญหาการตัดสินใจผิดพลาด ปัญหาอาการทางจิต / ประสาท

จากการวิจัยในครั้งนี้และผลการวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นแนวทางหนึ่งที่บุคคลในสังคมเลือกใช้ในการจัดการกับปัญหาหรือภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ที่มีอยู่

3. วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การฟังเป็นวิธีการที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้รับทราบข้อมูลของผู้ขอรับคำปรึกษา และยังเป็นโอกาสเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้ระบายเรื่องราว ความรู้สึก และอารมณ์ ดังที่ วัชร ทรัพย์มี (2522 : 112 – 113) ได้กล่าวถึงการฟังว่า การฟังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีอิสระที่จะแสดงออกตามที่ตนต้องการได้เล่าเรื่องราวต่างๆของเขาโดยไม่ถูกขัดจังหวะ และช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้แสดงทัศนคติ ความรู้สึก ความวิตกกังวล ตลอดจนการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง และโลก ซึ่งการฟังอย่างตั้งใจและยอมรับในตัวผู้ขอรับคำปรึกษา จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะเข้าใจในความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา

ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีอิสระที่จะแสดงความคิดและความรู้สึก รวมทั้งบอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับตัวผู้ขอรับคำปรึกษา หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง ดังที่ทองเรือน อมรัชกุล (2527 : 73) ได้กล่าวถึงการให้คำถามปลายเปิดว่า เป็นลักษณะของการถามที่จะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้สึกเป็นอิสระในการตอบคำถาม และพูดไปตามที่เขาต้องการมากกว่าที่จะพูดไปตามความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

การให้คำแนะนำ เป็นวิธีการให้คำปรึกษาที่เป็นการชี้แนวทางในการแก้ไข ปัญหาแก่ผู้ขอรับคำปรึกษา และยังเป็นวิธีการเสนอความคิดหรือวิธีการแก้ไขปัญหาแบบ อ้อมๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ขอรับคำปรึกษาคิดแก้ไขปัญหา หรือรับเอาวิธีการนั้นไว้ใช้เป็น แนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังที่สมศรี เชื้อหิรัญ (2528 : 28) ได้กล่าวถึงการให้ คำแนะนำว่า เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่สำคัญรวมไปถึงเป็นเครื่องมือในการกระตุ้น และให้กำลังใจ หากใช้การให้คำแนะนำอย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะมีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านวัตถุ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูล ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับ คำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาใช้การฟัง อย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้ผู้ขอรับ คำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ ของผู้ขอรับคำปรึกษา ส่วนการให้คำแนะนำ จะเป็นการบอกถึงแนวทางในการจัดการกับ ปัญหาให้แก่ผู้ขอรับคำปรึกษาอย่างอ้อมๆ รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการ จัดการกับปัญหา ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียด ทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านร่างกาย วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้ คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และ การให้คำแนะนำ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิด โอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้ คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะ ตึงเครียดทางอารมณ์ของผู้ขอรับคำปรึกษา ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้ คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่า เรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ ส่วนการให้คำแนะนำ จะเป็นการบอกถึงแนวทางในการจัด การกับปัญหาให้แก่ ผู้ขอรับคำปรึกษาอย่างอ้อมๆ รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่จะเป็น ประโยชน์ในการจัดการกับปัญหา ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถ ลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาด้านจิตใจ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการ สะท้อนความรู้สึก ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิด โอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้

คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ ส่วนการสะท้อนความรู้สึกที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้กับผู้รับคำปรึกษา ส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและตระหนักรู้ใน อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดสติที่จะพิจารณาถึงเหตุและผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับความทุกข์ที่เป็นปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาอาการทางจิต / ประสาท วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสะท้อนความรู้สึก ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฟังของผู้ให้คำปรึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ ส่วนการสะท้อนความรู้สึกที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้กับผู้รับคำปรึกษา ส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและตระหนักรู้ใน อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดสติที่จะพิจารณาถึงเหตุและผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาทางเพศ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการสรุปความ ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากับ การให้ข้อมูล ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ และการสรุปความ เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องราวของปัญหาระหว่างผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ รวมทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในเรื่อง

ราวที่ผู้ขอรับคำปรึกษาบอกเล่าอย่างถูกต้องตรงกัน การให้ข้อมูลจะเป็นการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจ หาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาครอบครัว วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิดซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับการสะท้อนความรู้สึก และการให้กำลังใจ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ ส่วนการสะท้อนความรู้สึกที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้กับผู้ขอรับคำปรึกษา ส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและตระหนักรู้ใน อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเกิดสติที่จะพิจารณาถึงเหตุและผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้กำลังใจ ที่เป็นการกระตุ้นให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเกิดกำลังใจในการที่จะเริ่มจัดการกับปัญหา และทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการศึกษา/การงาน วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด และการให้ข้อมูล ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฟังของ ผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ การให้ข้อมูลจะเป็นการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจ หาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์ วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับ การให้ข้อมูล และการใช้คำถามปลายเปิด ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับ

คำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาให้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา ส่วนการให้คำแนะนำ จะเป็นการบอกถึงแนวทางในการจัดการกับปัญหาให้แก่ผู้รับคำปรึกษาอย่างอ่อน ๆ การให้ข้อมูลจะเป็นการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจ ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาการติดสิ่งเสพติด วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้ข้อมูล และการใช้คำถามปลายเปิด ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาให้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา และเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา การให้ข้อมูลจะเป็นการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจ ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ในการให้คำปรึกษาปัญหาอาชญากรรม วิธีการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งมีจำนวนการใช้เท่ากันกับการสรุปความ และการให้ข้อมูล รองลงมาคือ การใช้คำถามปลายปิด ตามลำดับ การฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาให้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา ส่วนการใช้คำถามปลายเปิด เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็น หรือบอกเล่าเรื่องราวของตนได้อย่างเต็มที่ การสรุปความ เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันใน เรื่องราวของปัญหาระหว่างผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ รวมทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาบอกเล่าอย่างถูกต้องตรงกัน การให้ข้อมูลจะเป็นการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้น ๆ ส่วนการใช้คำถามปลายปิด เป็นการ

ใช้คำถามที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ทราบข้อมูลที่เป็นจริง อันจะเป็นประโยชน์ในการร่วมกันหาแนวทางในการจัดการกับปัญหา

ในการให้คำปรึกษาปัญหาประเภทอื่นๆ ได้แก่ ปัญหากฎหมาย การขอรับบริการสงเคราะห์ต่างๆ และการพยายามฆ่าตัวตายหรือทำร้ายตนเอง วิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ใช้มากที่สุดคือ วิธีการฟัง รองลงมาคือ การให้ข้อมูล และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การฟังของผู้ให้คำปรึกษา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้พูด และระบายความรู้สึก หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาใช้การฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว และความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษา ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษา รู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา การให้ข้อมูลจะเป็นการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ และใช้ประกอบการตัดสินใจหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้นๆ ส่วนการให้คำแนะนำจะเป็นการบอกถึงแนวทางในการจัดการกับปัญหาให้แก่ผู้ขอรับคำปรึกษาอย่างอ้อมๆ รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัญหา ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถลดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์ และหาแนวทางในการจัดการกับปัญหาของตนได้

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539 : 75) ที่พบว่า บริการรับฟังและให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีบทบาทในการช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งผลในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันออกไปตามความสามารถในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือลดระดับความเครียดของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์อีกด้วย

จากการวิจัยครั้งนี้และผลการวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาหรือลดระดับความตึงเครียดทางอารมณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรจัดการอบรมวิธีการและทักษะในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นระยะๆ เพื่อเป็นการทบทวนวิธีการและทักษะในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งจะส่งผลให้การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรจัดแนวทางในการให้คำปรึกษาที่มีต่อปัญหาประเภทต่างๆ ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อนำไปฝึกอบรมให้กับผู้ฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
3. ควรจัดเตรียมข้อมูลในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เช่น ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลตนเองของผู้ติดเชื้อเอชไอวี หรือข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของสถานที่ที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะส่งต่อให้แก่ผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อไปขอรับบริการในด้านต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่มีต่อปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อหาข้อดีและข้อบกพร่องที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
2. ควรศึกษาวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า ต้องการให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีรูปแบบอย่างไร ให้บริการในช่วงเวลาไหน และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อย่างไร เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ยังมีอยู่จำกัดและไม่เป็นที่แพร่หลายนัก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต. (2542). การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์. กรุงเทพฯ :

กระทรวงสาธารณสุข.

กระทรวงสาธารณสุข. (2539). คู่มือสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.

คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2530). ตำราทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อัดสำเนา.

จิรศักดิ์ เล่าศักดิ์กิติโบราณ. (2535). รายงานสนับสนุนทางสังคมต่อพฤติกรรมการป้องกันโรค
เอดส์ของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์,"วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและ
นโยบายสวัสดิการสังคม) กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

เจียรนัย ทรงชัยกุล. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาพื้นฐานเพื่อการแนะแนวหน่วยที่ 9-15.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ดวงพร คำณวนวัฒน์ และ วาสนา จันทรัสว่าง. (2537,กรกฎาคม-ธันวาคม). " การรับฟังเพื่อ
ช่วยเหลือผู้มีปัญหา," วารสารสุขศึกษา. 17(67-68) : 55-62.

ทองเรียน อมรัชกุล. (2527). เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์อักษรไทย.

ทัศนีย์ ดันทวิวงศ์. (2537,กรกฎาคม-ธันวาคม) "การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์," วารสาร
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์. 19 (67-68) : 96.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529). ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่การวิจัย สำนักงานสถาบันราชภัฏ. (2538). ชุดศึกษาด้วยตนเองสำหรับ
นักวิจัยระดับต้น. เอกสารประกอบการศึกษาวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย.
กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2528). ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
พิทักษ์อักษร.

พรรณี วิญญูกุล. (2544). ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการให้
คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. สารนิพนธ์
กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ อัดสำเนา.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภัทรพร ประกอบผล. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับการเผชิญภาวะเครียดของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดรธานี.
- เมธินันท์ ภิญญชน. (2539). *การฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วัชร ทรัพย์มี. (2522). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2528). *ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณ ลีลาอัมพรสิน. (2541) *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดรธานี.
- วัลภา เล็กวัฒนานนท์. (2539). *การให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาสมาคมสมาจิตันส์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วัฒนธรรมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อุดรธานี.
- ศิริบุรณ์ สายโกสุม. (2532). *กลวิธีการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศูนย์ฮอทไลน์, มูลนิธิ. (2533-2537). *ศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์.
- สมศรี เชื้อหิรัญ. (2528). *สนทนากับผู้ป่วยจิตเวช*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย.
- สมาจิตันส์, สมาคม. (2532). *รายงานประจำปี 2532*. กรุงเทพมหานคร : สมาคมสมาจิตันส์.
- _____. (2540). *เอกสารประกอบการอบรมอาสาสมัคร สมาจิตันส์*. กรุงเทพฯ , ม.ป.ป.อุดรธานี.
- _____. (2542). *เอกสารประกอบการอบรมอาสาสมัคร สมาจิตันส์*. กรุงเทพฯ , ม.ป.ป.อุดรธานี.

- สมาธิตันส์, สมาคม.(2543).รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : สมาคมสมาธิตันส์.
- สุนันทา อริยกุลนิมิต. (2542). ประสิทธิผลการให้คำปรึกษารายบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการศึกษาของสตรีหลังคลอดที่ติดเชื้อเอดส์ในวชิรพยาบาล กรุงเทพมหานคร.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(สุขศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อุดลำนเา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2539). ปัญหาสังคม. กรุงเทพฯ : แผนกสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ อินทรจิตร. (2527). เอกสารประกอบการบรรยาย การให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์. กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538). การให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์. กรุงเทพฯ : สถาบันจิตวิทยาฮอทไลน์.
- _____. (2538). จิตวิทยาการให้คำปรึกษาแนะนำ : คู่มือใจดีใจ. กรุงเทพฯ : มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์.
- อุดมศิลป์ ศรีแสงนาม. (2538). เอกสารประกอบการอบรมอาสาสมัคร สมาธิตันส์. กรุงเทพฯ , ม.ป.ป. อุดลำนเา.
- _____. (2541). เอกสารประกอบการอบรมอาสาสมัคร สมาธิตันส์. กรุงเทพฯ , ม.ป.ป. อุดลำนเา.
- อัมพร รัตนวิทย์. (2533,กรกฎาคม-ธันวาคม). "บริการชุมชน ตอบปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์," วารสารจิตวิทยาคลินิก. 21 (65): 80.
- Aguilera and Messick. (1982). *Crisis Intervention : Theory and Methodology*. St. Louis: The G.V. Mosby Company.
- Arnold, Hugh J. and Daniel C.Feldman. (1986). *Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill.
- Burks, Herbert M., Jr. and Steffire, Buford.(1979). *Theories of counselling*. 3rd ed. New York. McGraw-Hill.
- Caplan, G. Maomi. (1974) . *Community Mental Health*. New York : Behavioral Publications.
- _____. (1978) . *Treatment in Crisis Situation*. New York : Behavioral Publications.
- Crow, Lester D., Crow, Harry E. Eitchie and Alice Crow.(1961). *Education in The secondary school*. New York : America.

- Dubrin, Andrew J.(1990). *Effective Business Psychology*. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J : Prentice-Hall.
- Dubrin, Andrew J.(1984). *Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective*. Englewood Cliffs, N.J : Prentice-Hall.
- Fleming, J. and A. Baum.(1987, March). " Stress : Psychobiological Assessment," *Journal of Organizational Behavior Management*. 8 (2).
- Folkman, S. and R.S. Lazarus.(1980, June). "An Analysis of Coping in a Middle-aged Community Sample," *Journal of Health and Social Behavior*. 21 (3) : 219-239.
- Guggenheim, F.G. (1979). *Suicide*. Out Patient Psychiatry Diagnosis and Treatment. Baltimore : William and Wilbim.
- Hackworth, Bruce Patrick. (1997, May). "The relative effectiveness of face-to-face and telephone contact by community mental health workers during psychiatric inpatient treatment of children and adolescents." *Dissertation Abstracts International*. 57(11): 4658-A .
- Joan Luckman, R.N.,M.A.and Karen Creason Sorensen, R.N.,M.N.(1987). *Medical-Surgical Nursing*. Philadelphia : W.B.Saunders Company.
- Kahn, R.L. and others.(1964). *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York : John Wiley and sons.
- Koch, Jame L.,R.Tung , W.Gmelch. and B Swent.(1982, August). "Job Stress among School Administrators Factorial Dimensions and Differential Effects." *Journal of Applied Psychology*. 67(4) : 493-499.
- Lazarus, R.S.(1971). *Behavior Therapy and Beyond* . New York : McGraw-Hill.
- Lazarus, Richard S.(1966). *Psychological Stress and The Coping Process*. New York : McGraw-Hill Book Co.,
- _____, (1976). *Pattern of Adjustment*. 3nd ed. Tokyo : McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. and R. Launier.(1978). "Stress-related Transactions between Person and Environment," *Perspectives in International Psychology*. p.287-327. Edited by L.A. Pervin and M. Lewis. New York : Plenum Publishing Corp.
- Luckman, Joan and Karen, Creason Sorenson. (1987). *Medical Surgical Nursing : A Psychophysiologic Approach*. 3rd ed. Philadelphia : W.B. Saunders Company.
- Manthei , Robert J.(1996, August). "A follow-up study of clients who fail to begin counselling or terminate after one session," *International Journal for the Advancement of Counselling*. 18 (2) : 115-128.

- Menaghan, Elizabeth.(1982, September). " Measuring Coping Effectiveness Panel Analysis of Material Problem and coping Effort," *Journal of Health and Social Behavior*. 23 (2) : 220-222.
- Reese and Robert Jeffrey. (2001,January). "Client perceptions of the effectiveness and appeal of telephone counseling," *Digital Dissertations*. (Online). 61(7) : 3857-B : Available : UMI : wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit ; Item 9980209.
- Robert S. Feldman. (1996). *Understanding Psychology*. New York : McGraw – Hill.
- Rogers, Carl R.(1942). *Counselling and Psychotherapy : Newer Concepts in Practice*. Cambridge, Massachusetts : Houghton Mifflin.
- Varah , Chad. (1988). *The Samaritans Befriending the suicidal*. Revised editor , London : Constable.
- Wamer , Ronald E. (1996, December). "Counsellor bias againsts shorter term counselling ? A comparison of counsellor and client satisfaction in a Canadian setting," *International Journal for the Advancement of Counselling*. 18 (3) : 153-162.
- Webster, Noah. (1968). *Webster's New Universal Dictionary of the English Language*. New York : Webster's International Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ จ ๒๑๔

วันที่ 13 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกัลยาณี แทนประสาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัลยาณี แทนประสาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวดี ปัดไธสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทว 1012/ ๒๕๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรื่อง อธิปไตยกรมประชาสงเคราะห์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัลยาณี แทนประสาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 20 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัลยาณี แทนประสาน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ ๒๕๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๑ มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสมาคมสมาพันธ์แห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัลยาณี แทนประสาน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ที่ปฏิบัติงานประจำสมาคมสมาพันธ์แห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้ให้คำปรึกษาของหน่วยงานบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัลยาณี แทนประสาน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร ๖๕๐-๔๑๑๐

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

แบบสอบถามปัญหาของผู้รับคำปรึกษาและวิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบปัญหาของผู้รับคำปรึกษาและวิธีการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งวิธีการในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด เพราะในแต่ละประเภทปัญหาแต่ละคนย่อมปฏิบัติไม่เหมือนกัน ดังนั้นขอให้ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับ สภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติให้มากที่สุด ซึ่งในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 1 ราย ขอให้ตอบแบบสอบถาม 1 ชุด

วิธีการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ประเภทปัญหา

ตอนที่ 2 วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของวิธีการที่ใช้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้รับคำปรึกษาตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติ

วันที่ทำการให้คำปรึกษา..... เวลาในการให้คำปรึกษา.....นาที่
 ผู้ขอรับคำปรึกษาอายุ..... ปี เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

ตอนที่1 ปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา	ตอนที่2 วิธีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
☐ ปัญหาด้านวัตถุ - ที่อยู่อาศัย - การเงิน - ทรัพย์สินสิ่งของต่างๆ	☐ 1. การฟัง ☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 5. การทวนความ ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 7. การใช้ความเงียบ ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 9. การตีความ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 12. การให้ข้อมูล ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ
☐ ปัญหาด้านร่างกาย - ความเจ็บป่วย - โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ - ความพิการ - ถูกทำร้ายร่างกาย - การใช้ยา - การตั้งครรภ์ และ ทำแท้ง	☐ 1. การฟัง ☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 5. การทวนความ ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 7. การใช้ความเงียบ ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 9. การตีความ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 12. การให้ข้อมูล ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ
☐ ปัญหาด้านจิตใจ - ความวิตกกังวล - การแยกตัวอยู่ลำพัง - เหนงา กดดัน ซึมเศร้า - อารมณ์เครียด - ความโกรธ - ความรู้สึกผิด - รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า - การสูญเสียเนื่องจากความตาย - การถูกทำร้ายจิตใจ - การถูกปฏิเสธ	☐ 1. การฟัง ☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 5. การทวนความ ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 7. การใช้ความเงียบ ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 9. การตีความ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 12. การให้ข้อมูล ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ

☐ ปัญหาอาการทางจิต / ทางประสาท - บุคลิกภาพแปรปรวนหรือผิดปกติ - ความเบี่ยงเบนทางเพศ - สำเร็จความใคร่ทางโทรศัพท์ - พุดเรื่องลามก - การกลัวโดยไม่มีเหตุผล - ข้ำคืดข้ำทำ - เพื่อฝัน สร้างเรื่องราวและตัวละครสมมติ	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล
☐ ปัญหาทางเพศ - การมีเพศสัมพันธ์กับคู่สมรส - การมีเพศสัมพันธ์กับผู้อื่น - รักร่วมเพศ - การแต่งตัวแบบเพศตรงข้าม - การถูกข่มขืน	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล
☐ ปัญหาครอบครัว - ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส - บิดามารดา - สมาชิกในครอบครัว - ญาติพี่น้อง	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล
☐ ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น - เพื่อนบ้าน - เพื่อน - เพื่อนร่วมงาน - คนรัก	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล

☐ ปัญหาด้านการศึกษา และ หน้าที่การงาน	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล
☐ ปัญหาการติดเชื้อ เอชไอวี และโรคเอดส์	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล
☐ ปัญหาการติดสิ่งเสพติด	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล
☐ ปัญหาอาชญากรรม - การลักขโมย - การพนัน - การค้าประเวณี - การทำร้ายร่างกายผู้อื่น - การค้าหรือเสพยาเสพติด	☐ 1. การฟัง ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 5. การทวนความ ☐ 7. การใช้ความเจียบ ☐ 9. การตีความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ	☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 12. การให้ข้อมูล

☐ ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ..... 	☐ 1. การฟัง ☐ 2. การใช้คำถามปลายปิด ☐ 3. การใช้คำถามปลายเปิด ☐ 4. การสะท้อนความรู้สึก ☐ 5. การทวนความ ☐ 6. การเผชิญหน้า ☐ 7. การใช้ความเจียม ☐ 8. การให้กำลังใจ ☐ 9. การตีความ ☐ 10. การสรุปความ ☐ 11. การให้คำแนะนำ ☐ 12. การให้ข้อมูล ☐ 13. การส่งไปรับบริการต่อ
--	--

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวกัลยาณี แทนประสาน
เกิดวันที่	31 ธันวาคม 2518
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	153 / 61 หมู่ 5 บางกรวย-ไทรน้อย ซอย 9 ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ครุศาสตรบัณฑิต (ศิลปศึกษา) จาก สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



สำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร
วันกำหนดส่ง

เลขทะเบียนหนังสือ

๔๐ G. ๒. ๕๔45

๔๒ ๒๕ ธ.ค. ๔๖

๔๓ ๒๕ ธ.ค. ๔๖

๔๗ ๒๕ ธ.ค. ๔๖

๔๘ ๒๕ ธ.ค. ๔๖

๔๙ ๒๕ ธ.ค. ๔๖

๕๐ ๒๕ ธ.ค. ๔๖